

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**



**“LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCION  
LABORAL EN LA EMPRESA EXPORTADORA MEGA PESCA S.A. EN  
EL AÑO 2021”**

**TESIS**

**presentada por:**

**BACH. MARIA FERNANDA COTRINA VELARDE**

**Asesor:**

**Mag. Angel Ulises Espinoza Casanova**

**Para optar el título profesional de:**

**LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES.**

**TACNA-PERU**

**2022**

## Dedicatoria

Deseo dedicar el presente trabajo de investigación a mis padres, Yubitza Velarde y Rafael Cotrina por su constante apoyo y motivación, con una mención especial a mi madre por sus palabras de aliento y perseverancia en la culminación de la misma.

A mis hermanas Aldana Cotrina y Silvana Cotrina, por ser mi principal motivo para mejorar día con día, gracias por su motivación para mi superación personal y profesional.

## Agradecimiento

A mis padres por su apoyo incondicional, motivación y ser los principales motores de mis sueños.

Mi agradecimiento también a la Gerente de la Empresa Mega Pesca S.A, Virginia Dioses por haber permitido que se realice este proyecto en su prestigiosa empresa.

A mi asesor, Ing. Ángel Espinoza por su constante orientación y motivación para concluir la presente investigación.

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	1
Capítulo I : Planteamiento del problema .....	2
1.1. Descripción del problema .....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Formulación del problema general .....	4
1.2.2. Formulación de los problemas específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.5. Formulación de hipótesis .....	5
1.5.1. Hipótesis general .....	5
1.5.2. Hipótesis específicas .....	6
Capítulo II : Marco teórico.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Base teórica.....	11
2.2.1. Teoría sobre la gestión de talento humano.....	11
2.2.2. Teoría de la satisfacción laboral.....	21
2.3. Definiciones de términos básicos .....	33
Capítulo III : Metodología de la investigación .....	36
3.1. Tipo de investigación .....	36

3.2. Nivel de investigación.....	36
3.3. Diseño de investigación. ....	36
3.4. Sistema de variables.....	36
3.4.1 Variable independiente: gestión del talento humano .....	36
3.4.2 Variable dependiente: satisfacción laboral.....	38
3.5. Población y muestra de estudio .....	39
3.5.1. Población.....	39
3.5.2. Muestra .....	40
3.6 Instrumentos de investigación.....	40
3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	40
Capitulo IV : Resultados y discusión .....	41
4.1. Confiabilidad de instrumentos.....	41
4.2 Técnica de procesamiento y análisis de datos .....	44
4.3. Tratamiento estadístico .....	44
4.3.1. Resultado sobre gestión del talento humano .....	44
4.3.2. Resultados sobre la variable: satisfacción laboral .....	56
4.3.3. Resultados según estadístico descriptivo de tablas cruzadas de las variables dependiente e independiente.....	63
4.3.3.1. Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral.....	63
4.3.3.2. Relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo .....	64
4.3.3.3. Relación entre la gestión del talento humano y remuneración justa .....	65
4.3.3.4. Relación entre la gestión del talento humano y la relación trabajo-empleado .....	66
4.4. Verificación de hipótesis general y específicas.....	67
4.4.1. Planteamiento de la hipótesis general .....	67
4.4.2. Planteamiento de la primera hipótesis específica .....	68
4.4.3. Planteamiento de segunda hipótesis específica .....	69
4.4.4. Planteamiento de tercera hipótesis específica .....	70
4.5. Discusión de resultados. ....	71

Conclusiones.....	72
Sugerencias.....	73
Referencias bibliograficas .....	75
Apéndice N° 01: Matriz de consistencia.....	81
Apéndice N °02: Instrumentos de la investigación.....	82
Apéndice N °03: Validación de los jueces expertos para el instrumento de la investigación .....	86

### Lista de tablas

Tabla 1 Variable Independiente: Gestión del Talento Humano.....	37
Tabla 2 Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.....	39
Tabla 3 Escala de Alpha de cronbach .....	42
Tabla 4 Indicadores de gestión del talento humano .....	42
Tabla 5 Indicadores de satisfacción laboral.....	43
Tabla 6 Puntaje de la escala de Likert de la variable independiente y dependiente.....	43
Tabla 7 Estadísticos de fiabilidad .....	43
Tabla 8 Variable Independiente: Gestión del Talento Humano.....	45
Tabla 9 Cuadro de sobre la media por dimensión.....	45
Tabla 10 Cuadro de frecuencias y porcentajes .....	45
Tabla 11 Escala de valoración por dimensión de la variable independiente: Gestión del Talento Humano.....	46
Tabla 12 Dimensión 01: proceso de incorporación.....	48
Tabla 13 Dimensión 02: capacitación .....	49
Tabla 14 Dimensión 03: Evaluación .....	51
Tabla 15 Dimensión 04: Incentivos .....	53
Tabla 16 Dimensión 05: Mantenimiento.....	55
Tabla 17 Variable dependiente: Satisfacción laboral .....	56
Tabla 18 Tabla de la media de las dimensiones de la Variable dependiente: .....	57
Tabla 19 Tabla de frecuencias y porcentajes .....	57
Tabla 20 Escala de valoración por dimensión de la variable dependiente: Satisfacción Laboral:58	
Tabla 21 Dimensión 01: Desarrollo de trabajo.....	59
Tabla 22 Dimensión 02: Remuneración justa.....	60
Tabla 23 Dimensión 03: Relación Trabajo - Empleado .....	62
Tabla 24 Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral .....	63
Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado .....	64
Tabla 26 Pruebas de coeficiente de contingencia .....	64
Tabla 27 Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y el desarrollo del trabajo .....	64
Tabla 28 Pruebas de chi-cuadrado .....	65
Tabla 29 Pruebas de coeficiente de contingencia .....	65
Tabla 30 Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y Remuneración justa.....	65

Tabla 31 Pruebas de chi-cuadrado .....	65
Tabla 32 Pruebas de coeficiente de contingencia .....	66
Tabla 33 Tabla cruzada Gestión del Talento y la relación Trabajo-Epleado.....	66
Tabla 34 Pruebas de chi-cuadrado .....	66
Tabla 35 Pruebas de coeficiente de contingencia .....	67

## Lista de figuras

Figura 1 Nivel de gestión del talento humano .....	47
Figura 2 Proceso de incorporacion.....	48
Figura 3 Proceso de capacitación.....	50
Figura 4 Proceso de evaluación .....	51
Figura 5 Proceso de incentivos .....	54
Figura 6 Proceso de Mantenimiento.....	56
Figura 7 Nivel de Satisfacción laboral .....	58
Figura 8 Proceso de evaluación .....	60
Figura 9 Remuneración Justa.....	61
Figura 10 Relación trabajo – empleado.....	63

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

La presente investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, cuya metodología de investigación es correlacional, en ese sentido su alcance está direccionado a conocer la relación que existe entre la variable independiente denominada, gestión del talento humano, con la variable dependiente denominada, satisfacción laboral.

La investigación se aplicó con una encuesta virtual a 58 trabajadores que laboran en la empresa Mega Pesca S.A.

Para el sustento de la parte teórica se consultó diferentes fuentes bibliográficas y para el trabajo de campo se aplicaron encuestas en la muestra escogida para poblaciones finitas, inmediatamente se analizaron los datos obtenidos y se procesaron con la prueba estadística denominada chi cuadrado.

Estos procesos mencionados confirman que, mientras más se desarrolle una adecuada gestión del talento humano en la empresa, más satisfacción laboral percibirá el trabajador en su centro laboral.

Finalmente, la investigación concluye que sí existe una relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

### ***Palabras Claves:***

*Satisfacción laboral, gestión del talento humano, competitividad, diferenciación, compromiso, capacitación, remuneración*

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship that exists between the management of human talent and job satisfaction in the company Mega Pesca S.A. in the year 2021.

This research is of a basic type, of non-experimental design, whose research methodology is correlational, in that sense its scope, is aimed at knowing the relationship that exists between the independent variable called, management of human talent, with the dependent variable called, work satisfaction.

The research was applied with a virtual survey of 58 workers who work in the company Mega Pesca S.A. To support the theoretical part, different bibliographic sources were consulted and for field work, surveys were applied in the sample chosen for finite populations, the data obtained were immediately analyzed and processed with the statistical test called chi square. These aforementioned processes confirm that the more an adequate management of human talent is developed in the company, the more job satisfaction the worker will perceive in their work.

To support the theoretical part, different bibliographic sources were consulted and for field work, surveys were applied in the sample chosen for finite populations, the data obtained were immediately analyzed and processed with the statistical test called chi square. These aforementioned processes confirm that the more an adequate management of human talent is developed in the company, the more job satisfaction the worker will perceive in their work. In this sense, the research leads us to the final conclusion that consists of identifying and confirming the relationship that exists between the management of human talent and job satisfaction, in the company Mega Pesca S.A. in the year 2021.

### **Keywords:**

*Job satisfaction, human talent, management, competitiveness, differentiation, commitment, training, remunerati*

## **Introducción**

La investigación se basa en la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021, en ese sentido, se busca resaltar la relación de ambas variables, así mismo, se desea también destacar el desarrollo de la gestión del talento humano en la empresa Mega Pesca S.A. y conocer la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa.

El primer capítulo se titula, planteamiento del problema, el cuál tiene en su contenido la descripción y formulación del problema; la justificación y los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo lleva el nombre de marco teórico donde se tiene en cuenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las variables en estudio y las definiciones operacionales.

El tercer capítulo se denomina, metodología de la investigación, donde se ha desarrollado el tipo, diseño y nivel de investigación, así como también se tiene en cuenta la población y la muestra para llevar a cabo la investigación.

El cuarto capítulo se designa, análisis e interpretación de resultados, donde se desarrolla los puntos de presentación de los resultados del trabajo de campo a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis de lo observado, finalmente se elabora las conclusiones y sugerencias correspondientes a la investigación.

## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

#### 1.1. Descripción del problema

En un mundo más globalizado, la concepción del empleo y sus respectivos beneficios se han ido desarrollando a través del tiempo, donde el beneficio social y remunerativo ha ido moderándose gradualmente hacia el bienestar y la satisfacción del trabajador, sin embargo esta visión muchas veces se ha visto afectada por diferentes causas en América Latina, como lo son, la falta de reconocimiento, el equilibrio en el salario justo, los trabajos rutinarios sin retos, el clima laboral tenso, la inestabilidad y la falta de participación responsable de los jefes inmediatos, generando un gran problema en la satisfacción laboral que perciben los trabajadores.

En esta misma línea, el Perú no es la excepción, debido a que las empresas generalmente buscan minimizar costos en relación a la contratación de trabajadores, olvidando muchas veces, el bienestar y la satisfacción laboral que perciben los trabajadores, en ese sentido, Alejandro Cuesta (2018) de la Universidad Javeriana de Colombia, confirman que, “el Perú en los últimos 10 años se ha ubicado en un nivel de satisfacción laboral por debajo de la media en relación a los demás países de América Latina”, esta realidad se ha agravado más durante este tiempo de pandemia en el Perú, debido a que muchas personas han perdido el empleo, a otros trabajadores se les ha reducido las horas de trabajo, y en otros casos, el valor remunerativo “hora-hombre” ha disminuido, es por ello que bajo este contexto nacional, el Instituto Peruano de Economía (2021) afirma que, “durante el segundo trimestre del año 2020 se han perdido 6 millones de empleos y la población ocupada se redujo en 39.6%”, en ese sentido, en el Perú, las personas están dispuestas a obtener cualquier tipo de trabajo en empresas que ofrecen bienes tangibles o intangibles al consumidor nacional o al extranjero (empresas exportadoras).

En relación a lo mencionado, el autor Carlos Palomares (2020) de la universidad San Ignacio de Loyola menciona que, “el nivel de satisfacción laboral en el Perú se caracteriza por emociones negativas debido al miedo de contagiarse por el virus, en ese sentido, muchas personas continúan laborando por la necesidad económica, para generar ingresos extras y el miedo a perder sus puestos de trabajo, sobreponiéndose a la comodidad, bienestar, salud o satisfacción laboral del mismo”, en esta misma línea, los índices de desempleo, la inestabilidad laboral e insatisfacción laboral cada vez son más altos durante esta pandemia, que va azotando al país desde el año 2020, sin embargo, también han existido empresas responsables que han equilibrado la satisfacción laboral de su personal a través de una correcta gestión del talento humano, debido a que no se acogieron a una suspensión perfecta, ya que la propuesta del Estado Peruano respecto al tema tenía muchos inconvenientes que afectan a los trabajadores, estas empresas responsables además, han seguido distribuyendo una remuneración considerable a sus trabajadores, evitando así el aumento del desempleo, estas acciones han generado un vínculo más fuerte entre los trabajadores y la empresa.

## **Delimitaciones de la investigación**

### **Delimitación espacial**

Esta investigación está comprendida en la localidad de la región de Tacna, provincia de Tacna, con la información de la empresa Mega Pesca S.A, en el año 2021.

### **Delimitación temporal**

Esta investigación se ha efectuado en el mes de agosto del 2021, donde está presente todo el personal de la empresa Mega Pesca S.A.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Formulación del Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021?

### **1.2.2. Formulación de los Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo - empleado”, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Precisar la relación que existe entre de la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.
- Establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

- Señalar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo - empleado”, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

##### **Justificación teórica:**

Los resultados de la investigación están orientados a actualizar con nuevos conocimientos en el campo empresarial del sector de recursos humanos relacionado con la gestión del talento humano, que viene a ser una alternativa competitiva para una empresa, en un contexto de pandemia.

##### **Justificación práctica:**

Los resultados de la investigación son útiles para que las empresas que se dedican a la exportación de hidrobiológicos logren proyectar un buen desempeño en su gestión del talento humano en relación a la satisfacción laboral durante este tiempo de pandemia.

##### **Importancia:**

El presente estudio es importante, porque está orientado a investigar sobre la relación del desarrollo de gestión del talento humano y la satisfacción laboral, bajo un contexto de pandemia, con ello también se garantiza la competitividad de la empresa, ofreciendo un producto de calidad, que también es percibida por el cliente extranjero.

#### **1.5. Formulación de la hipótesis**

##### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación relevante entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.
- Existe una relación representativa entre la gestión del talento humano y la remuneración justa en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.
- Existe una relación importante entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo-empleado” en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Rosalba Elizandra Pesántez (2017) en su tesis titulada: “El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador, año 2017”, de la Universidad Autónoma de Quito – Ecuador, afirma que, los resultados de la tesis confirman que sí existe una relación positiva y directa del capital humano en relación a la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca, con un alto nivel, confirmándose así, que existe una relación considerable entre el capital humano y la competitividad.

Niny Janneth Wilches Rubio (2018) en su tesis denominada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa exportadora Taxas”, de la Universidad Privada de Antioquia de Colombia, concluye que, en la empresa a través de sus trabajadores se percibe una baja posibilidad de ser creativo, en ese sentido los jefes solo piden las opinión del personal para resolver dudas y problemas laborales, por lo tanto muchas veces al personal no se le escucha y sus opiniones no son atendidas, por lo que se recomienda partir del conocimiento del empleado para mejorar los diferentes procesos, en perspectiva a la motivación e incentivos de la empresa, en ese sentido la mayoría de personas encuestadas no se les reconocían sus logros.

Evelyn Juliana Cedeño (2021) en su tesis llamada: “Incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una exportadora de banano en el sector la Puntilla”, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, concluye que, la percepción que sienten los trabajadores se cataloga como positiva a través de los términos “complacidos con las labores que desarrolla los procesos o actividades de su área”, en ese sentido, esta respuesta genera que se le ofrezca a los clientes atención de calidad por medio del respeto a los horarios y la amabilidad, además, en el centro de trabajo, los empleados usan las herramientas tecnológicas para proporcionar un mejor servicio, por ello, se demostró que, la satisfacción laboral incide considerablemente en el desempeño laboral de los empleados de la empresa en estudio.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Edwin Andersson Zelada Flórez (2018), desarrolló la tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, denominada, “La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, del año 2017”, la cual, concluye que existe una relación importante entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal docente de la Universidad Tecnológica del Perú en el año 2017, siendo el indicador de correlación aceptable, en consecuencia, la relación confirma que a mayor desarrollo e implementación de la gestión del talento humano, mayor será la positiva percepción de la satisfacción laboral.

Zhenia Vanessa Oliva Chicana (2018) demostró en su tesis, “La gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal

de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018” de la Universidad Cesar Vallejo, que existe una correlación óptima entre la gestión del talento humano con satisfacción del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de la ciudad de San Martín, en ese sentido, uno de los indicadores que ha permitido esta relación es el salario justo.

Edgard Luis Rodriquez (2021) en su tesis titulada: “la propuesta de mejora de un sistema de gestión del talento humano para reducir el porcentaje de mermas en el proceso de clasificación y corte de espárrago verde fresco en la empresa Asociación Agrícola Compositan Alto”, de la Universidad Privada del Norte, concluye que, la propuesta de mejora que se ha diseñado contiene documentación de procedimientos, procedimientos de evaluación y selección de personal, así como formatos de especificación técnica que permiten el control de la merma de espárrago verde fresco, esta correcta gestión del talento ha llevado a la investigación a concluir que, una adecuada aplicación de la gestión del talento humano, fortalece la rentabilidad de la empresa.

### **2.1.2. A nivel regional**

Daniela del Pilar Villalva (2020), en su tesis llamada: “La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la Agencia Coronel Mendoza en la ciudad de Tacna, año 2019”, de la Universidad Privada de Tacna, concluye que, si existe evidencia relevante para confirmar una relación positiva entre la variable satisfacción laboral y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa de la agencia ubicada en Coronel Mendoza, en la ciudad de Tacna, en el

año 2019, esto se debe a que existe una adecuada gestión del talento humano que ha permitido facilitar la relación entre ambas variables.

Christian Arturo Rodríguez (2015) demostró en su tesis: “La satisfacción laboral y la percepción sobre el desarrollo de la modalidad de semestres continuados en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, año 2015”, de la Universidad Privada de Tacna, que si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la percepción sobre el desarrollo de la modalidad de “semestres continuados” que tiene el personal docente en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015.

Jerzy Alferez (2010) en su tesis denominada, “El clima organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna y su influencia en el desempeño laboral en el año 2009”, de la Universidad Jorge Basadre Grohoman, concluye que, no existe un nivel importante de correlación entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, en ese sentido, el clima organizacional es percibido por parte del personal de manera positiva, por otro lado, el factor que requiere ser atendido es la recompensa, finalmente se identificó que el desempeño laboral de los trabajadores es aceptable.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Teoría sobre la gestión de talento humano.**

#### **2.2.1.1. Definición**

La gestión del talento humano es conceptualizada como aquella estrategia en la cual las empresas integran las capacidades de los trabajadores y un puesto de trabajo.

Es por ello que Idalberto Chiavenato (2009) ha afirmado lo siguiente:

La gestión del talento humano es un conjunto de actividades, prácticas y de políticas que son necesarias para abarcar las características de los puestos de gestión en relación al personal de trabajo o los recursos dentro de la empresa, incluidos también el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensaciones y la evaluación del desempeño del trabajador. (pág.70)

En este mismo contexto, Joyce Talledo (2007), señala que, “La gestión del talento humano está vinculada a la administración de los recursos humanos de una empresa, donde se considera a la persona como un colaborador laboral, el cual, es responsable de cumplir los objetivos que la empresa propone” (pág. 56).

En ese sentido, “La gestión del talento humano necesita ser considerada una disciplina que busca en primer lugar, la satisfacción de objetivos de la organización contando para ello dos elementos, la estructura de la

organización y el esfuerzo humano coordinado”. (Blastos, 2005, pág. 92)

### **2.2.1.2. Modelos sobre la gestión del talento humano**

#### **Primer Modelo: la gestión del talento humano según Pilar Jericó (2001)**

El estudio del talento humano en una empresa necesita ser adecuado según la siguiente clasificación:

- El talento ejecutivo.
- El talento comercial.
- El talento técnico.
- El talento operacional
- El talento innovador
- El talento emprendedor.

En ese sentido, cada uno de los talentos nombrados necesitan ser complementados con capacidades y cualidades diferentes, con el fin de lograr cubrir los objetivos de la empresa.

#### **Segundo Modelo: gestión del talento según Caballana (2001)**

Se desarrolló a través de funciones:

- La primera función se titula, “la función empleo”, la cual, proporciona a la empresa en todo momento el personal exacto y necesario, tanto en cantidad como en la calidad de sus labores, para desempeñar de manera adecuada y óptima los métodos de medición se vincula

con una ratio de rentabilidad financiera de la empresa.

- La segunda función se denomina, la función de administración de los trabajadores, según Caballana (2011) “La función de administración de trabajadores está a cargo de la gestión de la empresa, que evalúa desde que una persona ingresa a la empresa hasta que se retira”. (pág. 67)
- La tercera función, llamada, la función de retribución”, tiene la meta de encontrar una estructura salarial que cumpla tres condiciones: la primera es la motivadora, la segunda es la equitativa internamente y la tercera es la equitativa externamente.
- La cuarta función, se denomina, la función de orientación y progreso de recursos humanos, la cual, es una función que va relacionado a la demanda de las personas que logren progresar dentro de la empresa.
- La quinta, lleva por nombre, la función de relaciones laborales, la cual, se relaciona con el procedimiento de resolución de problemas dentro de la empresa.
- Finalmente, la función de servicios sociales, es aquella que se basa en la determinación de lineamientos voluntarios por parte de la empresa para mejorar el entorno laboral de la organización.

### **Tercer Modelo: modelo de características según Chiavenato (2009)**

El administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable y muy necesario para el éxito de las organizaciones, en ese sentido, tener personas no significa necesariamente tener talentos.

Es por ello que Idalberto Chiavenato (2009) afirma lo siguiente:

La gestión del talento humano se desarrolla a través de ciertas características particulares, la primera se denomina, el conocimiento, el cual, es la consecuencia de “aprender a aprender” constantemente, ya que el conocimiento es el valor más importante de los tiempos actuales. (pág. 75)

La segunda característica, “Es la habilidad, esto significa usar y poner en práctica las nociones teóricas, ya sea para poner fin a las dificultades o escenarios, innovar y crear, en otras palabras, la habilidad es la evolución del conocimiento en resultados relevantes”. (Chiavenato, 2009)

La tercera característica es el juicio, esto significa saber analizar el escenario y la situación, en líneas generales, es saber de qué manera se va obtener datos e información, pero al mismo tiempo considerar una óptica minuciosa y juzgar los hechos, equilibrar y priorizar.

La cuarta característica se titula, la actitud, ésta se trata de conocer cómo hacer que ocurra algo importante, en ese sentido, es la actitud empresarial que permite lograr y

sobrepasar los objetivos, tomar las decisiones, los riesgos y actuar como un agente de transformación.

Esta óptica sobre la gestión del talento humano propuesta por Chiavenato (2009), concluye que:

Las grandes propuestas innovadoras que se muestran en los contextos económicos del siglo XXI llevan a que cada vez sea más necesario entender qué influye en el desarrollo de las personas en el desarrollo laboral de la empresa, así como en su productividad, la cual está basado en el conocimiento que se debe gestionar para lograr resultados adecuados, en este sentido, la buena administración del talento humano robustece al personal a usar sus potencialidades al máximo y a lograr no solo satisfacción, sino también su integración como parte de un equipo laboral más amplio, que es provechoso para la institución.(pág. 85)

### **2.2.1.3. Dimensiones de la gestión del talento humano según Idalberto Chiavenato**

Según Idalberto Chiavenato (2009), las dimensiones de la gestión del talento humano están conformadas por “La incorporación, la capacitación, la evaluación, incentivos y mantenimiento”.

#### **1. Proceso de Incorporación**

En relación al primer proceso mencionado, Idalberto Chiavenato (2009) menciona que:

El proceso de incorporación se desarrolla en el proceso de la integración del personal en la corporación, como un medio que sólo permite el ingreso en la empresa a las personas más idóneas al puesto, es decir, este proceso se basa en buscar a aquel personal que cuenten con las características deseadas de parte de la empresa, en definitiva, la incorporación busca una evaluación entre los diversos candidatos, es decir, los más aptos para los puestos de la institución laboral o para las competencias que necesita, en ese sentido, este proceso, busca mantener o fortalecer la eficiencia y el desempeño de las personas, así como la eficacia de la empresa, de lo contrario, lo que está en disyuntiva es el capital intelectual que la organización debe mantener o enriquecer. (pág. 89)

En este contexto, Vásquez (2006), considera lo siguiente:

El proceso de incorporación de una persona dentro de la empresa es una acción eminentemente de carácter formal, que debe cumplirse teniendo en cuenta las necesidades de la empresa contratante, esta dimensión busca el perfil técnico y profesional del que va asumir el cargo, los mismos que necesitan ser rigurosamente evaluados básicamente por los especialistas como un psicólogo y un profesional del campo, ambos con experiencia en incorporación de personal. (pág. 101)

## **2. Capacitación**

En relación al segundo proceso llamado capacitación, Idalberto Chiavenato (2009), menciona lo siguiente:

Esta segunda dimensión constituye el núcleo de un proceso continuo, elaborado para mejorar las habilidades de las personas y por lo tanto el desarrollo de la empresa, es uno de los procesos más relevantes relacionadas a la gestión del talento humano. En esta misma línea, la capacitación está orientada para proporcionar talentos con el conocimiento y el desempeño de habilidades que necesitan para un correcto y adecuado desempeño a favor de la empresa. (pág. 85)

### **3. Evaluación – Control**

En relación al tercer proceso titulado como, evaluación – control, Idalberto Chiavenato (2009), menciona que:

La tercera dimensión está enfocada en la evaluación sobre el desempeño a través de una evaluación sistemática de las personas en función de las actividades que realiza en el trabajo, así como los objetivos y los resultados que debe lograr el trabajador en la institución laboral, esta dimensión analiza las habilidades que ofrece el personal y su potencial de desarrollo dentro del trabajo, esta dimensión sirve para analizar el valor, la excelencia y sobre todo las habilidades del personal, en otras palabras, busca la contribución que se hace en la corporación. (pág. 87)

#### **4. Incentivos**

Esta cuarta dimensión se vincula con una contribución palpable o impalpable, a cambio de la cual las personas toman su decisión de participar en la empresa y una vez en ella, contribuyen con su tiempo, esfuerzo y otros recursos personales.

Esta dimensión logra la integración completa del personal en función de un diseño de cargos generalmente estructurales y procesos para lograr su medición.

#### **5. Mantenimiento**

En relación a la quinta dimensión, denominada, mantenimiento, Idalberto Chiavenato (2009), menciona que:

Esta quinta dimensión está relacionada a las compensaciones dado al trabajo realizado y sus objetivos alcanzados en el desarrollo dentro de la empresa través de bonos extras o regalos por fechas especiales como fiestas patrias, cumpleaños, navidad, entre otros momentos festivos. (pág. 97)

##### **2.2.1.4. Importancia de la gestión del talento humano**

Las empresas con el pasar del tiempo están tomando mayor conciencia de la relevancia del factor humano y el mantenimiento del talento en el éxito de los planes, los procesos y el logro de los objetivos empresariales, en ese sentido, la gestión del talento humano se convierte en un aspecto relevante, pues el éxito de las empresas se relaciona considerablemente con lo que las personas realizan y cómo

lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios.

Es por ello que Idalberto Chiavenato (2009) afirma lo siguiente:

El área de recursos humanos se convierte en el campo más relevante y más influyente de todas las demás áreas, interactuando junto a ellas, siendo capaz de repotenciar y complementar el trabajo dentro del trabajo y transformar la empresa radicalmente, a causa de su finalidad, está basado en que las personas se desarrollen integralmente de manera personal y colectiva para conseguir el fortalecimiento de la empresa, en esta misma línea, se puede afirmar que actualmente la satisfacción laboral se constituye en un elemento muy relevante para el logro de las metas humanas e institucionales, por ello es importante estudiarla de forma constante, con el fin de lograr que los conocimientos obtenidos sean aplicados y replicados para el porvenir de la empresa. (pág. 99)

En ese sentido, Chiavenato (2009) afirma que:

El talento humano está compuesto por trabajadores que brindan sus servicios y conocimientos en favor de la compañía, el cual debe ser recompensado, pero no solo eso, sino también necesita ser apreciado y ser agradecido con el personal, pues depende de ello para que las personas se sienten satisfechas y desempeñen mejor sus funciones. (pág. 100.)

“Una buena gestión de los trabajadores ha direccionado a las empresas a que logren obtener mejores resultados, el progreso y el constante desarrollo en la

empresa, llevando consigo el fortalecimiento y superación de los trabajadores” (Madies, 2007)

#### **2.2.1.5. La gestión del talento humano y su relación con la rentabilidad**

La conceptualización sobre la rentabilidad ha ido variando y actualizándose con el tiempo y ha sido usado de distintas ópticas, siendo éste uno de los indicadores más importantes para medir el éxito de un sector, sub sección o una compañía, ya que una rentabilidad que es sostenible en el tiempo con un conjunto de procedimientos adecuados en razón a los dividendos, genera un fortalecimiento de las unidades económicas, bajo este contexto, “Los ingresos constantes y controlados adecuadamente significan un crecimiento en la capacidad instalada, actualización de la tecnología presente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados específicos o una mezcla de todas características mencionadas”. (Zamora, 2013).

La rentabilidad de la empresa está relacionada con los esfuerzos que pone la empresa para cubrir sus objetivos, es por ello que Zamora (2013) afirma lo siguiente:

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad generada y la inversión puesta en práctica por la compañía para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la alta gerencia de una empresa, expuesta por los ingresos obtenidos de las ventas realizadas y la utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia donde apuntan las utilidades a favor de la empresa, estas utilidades a su vez, son la fase final de la administración altamente

competente e integral, una planeación integral de costos y gastos equilibrados, en ese sentido, la rentabilidad también es concebida como una noción que se aplica a todo desempeño económico en la que se movilizan los medios, insumos, herramientas, equipo humano (trabajadores) y financieros con el fin de obtener el objetivo propuesto.(pág. 59)

Estas nociones expuestas sobre la rentabilidad, propone que la rentabilidad es consecuencia de una inversión, la cual, está conformada por un equipo humano, por ello, “La gestión del talento humano, es un proceso que se desarrolla en el fortalecimiento y las expectativas de las personas que forman parte de la organización, la cual, viene a generar como objetivo principal, la rentabilidad” (Zamora, 2013, pág. 60).

En ese sentido, todo tipo de inversión que se emprende a favor de recursos humanos, sea para fortalecer los conocimientos, mejorar las capacitaciones, mejorar las tareas, la adquisición de materiales y equipos de trabajo, tiende a generar mayor rentabilidad, en otras palabras, una buena gestión del talento humano, fortalecer la rentabilidad de la empresa.

## **2.2.2 Teoría de la satisfacción laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

En los últimos años las organizaciones se han enfocado por mantener satisfechos a los colaboradores laborales ya que de esta forma, éstos podrán desempeñarse de manera eficiente en cada una de sus funciones, sin embargo esta satisfacción no

solo se centra en aspectos tangibles, como la remuneración por el trabajo ofrecido, las condiciones laborales o los beneficios sociales, sino que además de ello es muy necesario que las compañías se preocupen por estimular y reconocer el esfuerzo de su equipo de trabajo mediante felicitaciones, agradecimientos y detalles para con ellos, brindándole la confianza suficiente para que el trabajador se auto perciba como parte de la empresa y se integre a la misión de la organización, y así, cumplir con las metas corporativas propuestas.

En ese sentido, Ana Gargallo (2008) menciona que “La satisfacción laboral viene a ser un estado psíquico del ámbito emocional positivo y placentero resultante del análisis y valoración que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia tomada en el mismo” (pág. 54)

Bajo este contexto también, Ana Gargallo (2008) menciona que, “Es relevante que las empresas tomen en cuenta los requerimientos, necesidades y vacíos que tiene el equipo de trabajo, de ese modo, todo el equipo de trabajo se sentirá complacido, y podrá realizar sus funciones con entusiasmo, fidelidad y compromiso”. (pág. 55)

En relación al párrafo anterior, los autores Chiang y Núñez (2010), han afirmado lo siguiente:

La satisfacción laboral es una actividad a través por el cual, el equipo de trabajo tenga un espacio para explyar sus potencialidades, así mismo, esta experiencia genere un desafío de esta manera percibirá interés y fascinación en conseguir buenos resultados, entendiéndola como la satisfacción propia, sin embargo, también es importante que el equipo de trabajo se sienta agradecido cuando la corporación le proporcione varios beneficios,

satisfaciendo así sus necesidades básicas y que valore su esfuerzo mediante constantes reconocimientos.(pág. 101)

La satisfacción laboral está relacionada con la recompensación a los trabajadores a través del pago de un salario y/o sueldos proporcionales a las expectativas de cada uno, “La satisfacción está estrechamente relacionada también con las condiciones del trabajo, es decir, que sean en lugares adecuados, poco riesgosos, seguros y confortables, lo cual hace mejor su desempeño”(Chiang & Nuñez, 2010), además, el equipo de trabajo busca dentro del trabajo que su jefe inmediato sea comprensible, amigable y atento al dialogo, estos autores, señalan que “Todos los afectos que tiene un trabajador en relación a su puesto laboral y a las condiciones en la que se desenvuelve, son muy importantes para garantizar la satisfacción laboral.”(Chiang & Nuñez, 2010).

Bajo este contexto, la satisfacción laboral no sólo se relaciona con el ámbito remunerativo, sino también con la dimensión emocional, el autor Marín (2013) menciona que:

Las corporaciones se preocupan también por buscar la satisfacción del personal, brindándole espacios con oportunidades de participar en retos que lo estimulen a reforzar su potencial, en ese sentido también la corporación brinda reconocimientos y unos numerosos beneficios que fortalezcan y contribuyan a desarrollo integral de todos los trabajadores. (pág. 45)

Esta idea que engloba la dimensión afectiva y estado emocional a través de las experiencias dentro de la satisfacción laboral, es confirmada por otros autores, en ese sentido, Juan Castellanos (2012) ha afirmado lo siguiente:

La satisfacción laboral es una respuesta perspectiva del ámbito afectivo que ofrece el trabajador a su puesto laboral como consecuencia de la experiencia realizada en su cargo en relación a sus valores, es decir, el trabajador describe como positivo o negativo la experiencia de lo que desea o espera de parte de la empresa. (pág. 54)

La entidad ofertante del trabajo cuando no logra desarrollar con cada una de las expectativas y realidades mencionadas puesta en práctica se obtendrá una contundente insatisfacción por parte del personal, trayendo muchas consecuencias, como por ejemplo las tardanzas o inasistencias al centro de trabajo, salida intempestivas del trabajador o por el contrario el trabajador al perseverar dentro de la organización no exhibirá un verdadero compromiso, ni entusiasmo en la realización de sus actividades.

En este contexto también Castellanos (2010), señalan que “La satisfacción laboral es definida como el resultado de diferentes actitudes que tiene un equipo de trabajo hacia el desarrollo de su empleo, así como actitudes frente a otros factores concretos”. (pág. 67), como lo son, la compañía, la relación con el supervisor, la relación con los demás compañeros de trabajo, la percepción del salario, la positividad de los ascensos, los seguros médicos, así como otras condiciones de trabajo.

En esta misma línea, “El personal que se auto perciba con un nivel de alta satisfacción con su puesto laboral tiene actitudes positivas hacia éste, por otra parte, quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes que generalmente son incómodas y negativas”. (Castellanos, 2012, pág. 68).

La satisfacción laboral finalmente engloba diferentes aristas complementarias, por ello, el autor Sánchez (2011) infiere también:

Que la satisfacción laboral es el grado de conformidad de la persona o del equipo de trabajo en relación a su entorno de trabajo, en esta misma línea, para el autor, la satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración en torno al tiempo del trabajo ofrecido, el tipo de trabajo, las relaciones con todo el equipo de trabajo, sobre todo la seguridad del puesto laboral. (pág. 60)

#### **2.2.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral tiene diferentes factores que permiten alcanzar y determinar las diferentes condiciones con las cuales el personal podrá sentirse satisfecho con el puesto de trabajo y con la misma compañía contratante, según Duarte (2014) ha afirmado lo siguiente:

Para que el personal se auto perciba como satisfecho con el trabajo que desempeña, es relevante que tenga un reto de trabajo, de esa manera se sentirá muy útil y se auto perciba como satisfecho consigo mismo al cumplir con las metas trazadas por la empresa, además es muy relevante que sea recompensado por esa labor, así como por el esfuerzo desarrollado durante el trabajo y por el compromiso que tiene con la institución, para el correcto desempeño del trabajador influyen diferentes aspectos como las condiciones de trabajo, la remuneración laboral por servicio, el apoyo que reciba, los talleres, los entrenamientos, la compatibilidad que existe con su

puesto de trabajo y sobre todo que sea considerado cuando la institución tome decisiones relevantes.(pág. 45)

En ese sentido es relevante tomar en cuenta cada una de los siguientes factores mencionados, pues al desarrollarlos y cumplirlos la percepción de la satisfacción del personal frente a su trabajo, incrementará y los demostrará al realizar sus actividades laborales con mayor rendimiento.

### **2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se mide a través de dimensiones relevantes que permiten conocer si el personal se siente satisfecho y a gusto con los beneficios brindados por la empresa contratante, según Steveen Robbins (2005) “Las satisfacciones laborales se desdoblán en dimensiones que interactúan en el “ser” del trabajador, estos factores son el desarrollo del trabajo, remuneraciones y finalmente la relación trabajo – empleado”. (pág. 52)

Estos factores permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral.

#### **Primera dimensión: el desarrollo del trabajo.**

Este factor hace referencia al desenvolvimiento del trabajador en relación al puesto asignado dentro de la empresa, esta dimensión se expresa a través de dos grandes características, la primera es el reto del trabajo y la segunda, son las condiciones de trabajo.

- **Reto del trabajo**

Según Robbins (2005) “El desarrollo del trabajo es el conjunto de características especiales que emplea el trabajador para desarrollar diferentes funciones dentro de la empresa”, mediante los siguientes indicadores:

Identidad de la tarea, considerado como “la medida” en que el puesto precisa que el trabajador realice una tarea completa o identificable en su integridad.

Significación de la tarea, considerado como “el efecto” que el puesto tiene sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la empresa.

La autonomía en el trabajo, hace referencia al indicador que describe al grado en el cual el puesto ofrece la libertad, la apertura, la accesibilidad y la discreción sustanciales al trabajador en el modo de proceder de su trabajo y la utilización de los medios necesarios para el desarrollo de los objetivos de su trabajo.

Finalmente, la retroalimentación del puesto, expresa el grado en el cual, el desenvolvimiento de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el trabajador obtenga información clara y directa sobre la efectividad de su proceder en el trabajo.

- **Condiciones de trabajo**

Según Robbins (2005) indica que:

Las condiciones laborales influyen considerablemente en el nivel de satisfacción del trabajador, pues buscan realizar sus funciones en un lugar lleno de oportunidades, es decir, un espacio donde se perciba la libertad para expresar sus ideales, sus pensamientos y los conocimientos. (pág. 61)

Robbins (2005) menciona también que “Las condiciones de trabajo se desarrollan a través de medios que generen oportunidad y un adecuado desarrollo de la organización, esta condición de trabajo se concentra en el desarrollo del trabajo, el funcionamiento del trabajo y la efectividad en las relaciones humanas”. (pág. 62)

Las condiciones del trabajo también implican características del puesto de trabajo, éste se encuentra estrechamente ligada con los objetivos que se tengan en la corporación en un determinado tiempo.

Finalmente, las condiciones de trabajo también están relacionadas con la supervisión, es decir, “El conjunto de funciones o actividades complementarias que desarrolla una persona encargada al supervisar y/o direccionar el trabajo del equipo de trabajo con el fin de lograr de ellos su máxima eficacia y satisfacción complementaria y mutua”. (Robbins, 2005)

### **Segunda dimensión: remuneraciones justas**

La segunda dimensión expone cómo la empresa cubre las expectativas del trabajador en relación a la remuneración, Robbins, S. (2005), refleja que:

Las remuneraciones justas o equilibradas se orientan a las recompensas, en ese sentido son más conocidos como la remuneración o ascensos que la empresa brinda al equipo de trabajo por el esfuerzo dedicado a cada responsabilidad laboral, para que el trabajador se sienta completamente satisfecho debe percibir este sistema laboral como justo, el cual es canalizado y

medido a través de la satisfacción con el pago de sueldos. (pág. 65)

### **Tercera dimensión: relación trabajo – empleado**

La tercera dimensión expone de qué manera el puesto de trabajo y sus respectivas funciones se relacionan con la persona que labora, según Robbins (2005) menciona que:

Esta dimensión refleja la relación entre la corporación y el equipo de trabajo, con un lazo que debe sostenerse con el tiempo, pues es importante que exista una buena relación debido a que gracias a ello se logran concretar los objetivos y las metas de manera integral y con una misma esencia, siempre buscando el éxito de la institución, es decir, que valora la misión y la visión del mismo. (pág. 70)

La relación trabajo – empleado, desarrolla la compatibilidad entre la personalidad del trabajador y el puesto laboral que la empresa ofrece, éste comprende un alto acuerdo entre la personalidad del empleado y el puesto de trabajo, esto genera como resultado un individuo más satisfecho con su trabajo y por lo tanto un rendimiento más sostenible para la empresa.

#### **2.2.2.4. La satisfacción laboral y la productividad.**

Esencialmente al desarrollar el tema sobre el proceso de la productividad, se hace referencia a un aspecto tanto cuantitativo, como cualitativo, debido a que se mide la cantidad de trabajo realizado en el tiempo en relación al ámbito laboral, es por ello que es considerada como “Una

medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los materiales para producir una determinada cantidad de bienes tangibles e intangibles” (Duarte, 2014), en otras palabras, producir más implica incrementar también los recursos que se emplea para ello, en ese sentido, Duarte (2014), considera que :

La productividad es el objetivo más relevante para la empresa, ya que engloba la más importante meta de toda empresa, así mismo es un factor que es susceptible a ser medible de acuerdo a la cantidad producida, las metas logradas y los recursos impuestos, por ende, “es la mejora continua” del logro colectivo de la empresa, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su integridad, tener el valor de medirla inducirá a accionistas y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir.(pág. 39)

La medición de la productividad es de gran importancia, pues ayuda a repotenciar la empresa, además, la productividad es una variable generalmente percibida por las empresas, debido a que todas las organizaciones desean que sus colaboradores sean productivos, en ese sentido, Duarte (2014) afirma que “La productividad es la medida del valor que adiciona el trabajador particular a los bienes tangibles o intangibles, que produce la empresa, cuanto mayor es la producción por trabajador, mayor será la productividad de la empresa.” (pág. 41)

Finalmente es claro en relación a la productividad, muchas veces las corporaciones lo determinan por la

cantidad de producción en números por el plazo empleado, en ese sentido, según Duarte (2014) menciona que “La productividad se relaciona con los resultados que se obtienen en un proceso, conjunto de tareas o un sistema de trabajo, por lo que fortalecer la productividad es también lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para obtenerlos”, en ese sentido, el autor menciona también que, mientras más cómodo, satisfecho y realizado esté el trabajador, mas compromiso y productividad demostrará en el trabajo.

#### **2.2.2.5. La calidad y la satisfacción laboral**

La conectividad entre la calidad de un bien tangible o intangible y la satisfacción laboral, existe dos tendencias en relación a la dirección de la relación entre ambos conceptos desde la óptica de algunos autores.

Bajo este contexto, Cronin & Taylor (1992) menciona que:

La primera óptica, se concentra en la calidad de los bienes tangibles o bienes intangibles ofrecidos como un antecedente, y la segunda óptica, como una consecuente de la satisfacción tanto para los clientes por recibir productos o servicios de buena calidad, como para los trabajadores que laboran en un trabajo que cumple sus expectativas, en ese sentido, la dirección de la relación es muy relevante si los objetivos de un proceso de investigación persigue comprender el proceso perceptivo por parte de los trabajadores y evaluativo del consumidor. (pág. 56)

Para profundizar en la satisfacción laboral como un elemento que suma a la calidad de un bien tangible o intangible percibido por los clientes, es importante mencionar un primer argumento básico de esta postura que consiste en que, “Cuando un trabajador vive una experiencia agradable, percibe una remuneración justa, un adecuado trato, recibe constantes evaluaciones y talleres que fortalezcan sus talentos, genera que el trabajador o equipo de trabajo se sienta a gusto en la empresa” (Cronin & Taylor, 1992, pág. 67) en líneas generales, perciben un alto nivel de satisfacción laboral, estos elementos mencionados generarán que el trabajador haga un mejor producto o que ofrezca un mejor servicios, es decir que la empresa ofrecerá a través de ellos un bien tangible o bien intangible con calidad, generando que los clientes de la empresa realicen constantes compras o adquisiciones a futuro, en líneas generales, esto representa ingresos económicos para la empresa, en ese sentido, Bitner (1990) menciona que:

La calidad o bienestar que ofrezca una empresa tanto a los clientes como a los trabajadores es muy importante para la rentabilidad, el sostenimiento y el porvenir de la empresa, en ese sentido en este segmento también es importante describir la calidad como un elemento positivo para la empresa. (pág. 67)

El modelo de Bitner es medido a través de la herramienta del service quality, en el cual se propone que el cliente compara el bien tangible o intangible que recibe en relación de las 7 ps (producto, precio, plaza,

promoción, personas, procesos y prueba), con sus respectivas expectativas o una disconfirmación sea esta positiva o negativa, y esto se da, ya que las expectativas y percepciones de las personas no son iguales, sin embargo este modelo es orientado generalmente para los clientes de la empresa.

Esta perspectiva también es confirmada por Parasuraman (1988), quien mantiene que “Las experiencias satisfactorias a lo largo del tiempo dan lugar a percepciones positivas”. (pág. 63)

### **2.3. Definiciones de términos básicos**

#### **A. Calidad**

Philip Crosby (1987) menciona que:

Es el conjunto de características particulares a un objeto que le confieren la capacidad para satisfacer necesidades concretas o implícitas, en ese sentido calidad se resumen en la conformidad con los requerimientos, los cuales tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos durante y después de la recepción del bien tangible o intangible. (pag.68)

#### **B. Clima Laboral**

Idalberto Chiavenato (2009) sostiene que “El clima laboral es un ambiente que se sustenta en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus variadas funciones.” (pág. 64)

### **C. Competitividad**

Álvaro Hernán Cifuentes (2011) menciona que “La competitividad se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores a través de la fijación de un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijando una cierta calidad”

### **D. Diferenciación**

Michael Porter (1980) menciona que “Es una estrategia que tiene el objetivo de satisfacer un mercado amplio o reducido, creando para ello un producto bien diferenciado o imponiéndole luego un precio más alto que el promedio”. (pág. 81)

### **E. Estrategias**

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2005) propone que “La estrategia es un plan general de acción en virtud del cual una organización trata de cumplir con sus objetivos”.

### **F. Imagen Corporativa**

Idalberto Chiavenato (2009) sostiene que “Es un término integral que incluye tres ópticas interrelacionadas, las cuales son, la autoimagen, la imagen proyectada y la imagen percibida de la organización”.

### **G. Internacionalizaciones**

El Instituto Nacional de Estadística de México (2011) propone “La internacionalización se define como la venta de bienes o servicios producidos en un país para residentes de otro”

## **H. Organización empresarial**

Idalberto Chiavenato (2009) sostiene que:

La organización empresarial orienta el correcto orden de los recursos, materiales y funciones exactas con el fin de satisfacer los objetivos de cualquier empresa, el modo de organizarse de la empresa supone que se edifique una estructura para la adecuada sistematización de los recursos que existen a través de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de tareas con el propósito de realizar las diferentes funciones de la empresa. (pág.56)

## **I. Talento humano**

Álvaro Vázquez (2006) menciona que “El talento humano es concebido como aquella fuerza de naturaleza humana o aquellos colaboradores que se relaciona positivamente en favor del rendimiento de la empresa y de la productividad de la organización”.

## **J. Rendimiento laboral**

Idalberto Chiavenato (2009) sostiene que “El desempeño laboral se relaciona al comportamiento que tiene el trabajador que está en búsqueda de los objetivos planteados, este constituye la estrategia personal para objetivos propuestos”

## **K. Ventajas Comparativas**

Javier Sánchez (2008) señala que “Es la capacidad de una empresa para producir un bien utilizando relativamente menos recursos que otro”

## **Capítulo III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio es de tipo básico debido a que la investigación se desenvuelve dentro del marco teórico, así mismo se encarga de relacionar las características de la población en estudio, con el fin de buscar una solución a problemas prácticos concurrentes a la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de la empresa Mega Pesca. S.A.

#### **3.2. Nivel de investigación**

La investigación en estudio presenta un nivel correlacional porque medirá cada variable para comprobar si existe o no relación entre las variables

#### **3.3. Diseño de investigación.**

La investigación se desenvuelve dentro de un diseño de investigación no experimental–transversal. Es no experimental porque no se manipularán las variables del presente estudio y es transversal debido a la recolección de los datos se darán en un tiempo y espacio único.

El método que se empleará será el correlacional, que implica el propósito de evaluar la relación que existe entre las dos variables de la investigación.

#### **3.4. Sistema de variables**

##### **3.4.1 Variable independiente: Gestión del talento humano**

###### **Definición Conceptual:**

Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas que son necesarias para abordar las

características de los puestos de gestión en relación con las personas o los recursos, incluidos también el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño.

### **Definición Operacional:**

La gestión del talento humano es un conjunto de procedimientos necesarios internos de la empresa, que abordan diferentes aspectos de los puestos de gestión relacionados con las personas o los recursos de la empresa, en ese sentido, Idalberto Chiavenato (2009), menciona que el desarrollo de la gestión del talento se desdobra en 5 aspectos que la conforman, las cuales son: la incorporación, la capacitación, la evaluación, incentivos y mantenimientos.

**Tabla 1**

*Variable Independiente: Gestión del Talento Humano.*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Gestión del Talento Humano.	Proceso de Incorporación	1). Características deseadas para el puesto de la organización. 2). El perfil técnico y profesional del que va asumir el cargo. 3). Evaluación de psicólogo y/o un profesional del cargo.	Escala de Liker
	Capacitación	4). Optimización de las habilidades de las personas 5). Proporcionar conocimientos y los medios que se necesiten para un buen desempeño.	
	Evaluación	6). Evaluación sistemática del desempeño.	
		7). Realiza las metas y los resultados que debe lograr, las habilidades que ofrece y su potencial de desarrollo.	

Incentivos	8). Es una subvención, palpable
	9).El incentivo debe lograr la integración de las personas en función del diseño de cargos estructurados.
Mantenimiento	10).Compensaciones dado el trabajo realizado y sus resultados alcanzados

---

*Nota: Dimensiones de Idalberto Chiavenato (2009)*

### **3.4.2 Variable dependiente: Satisfacción laboral**

#### **Definición Conceptual:**

Ana Gargallo (2008) menciona que, “la satisfacción laboral viene a ser un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo”

#### **Definición Operacional:**

Según Robbins (2005) la satisfacción laboral se desdobra, “en factores que interactúan en el ser del trabajador, estos factores son el desarrollo del trabajo, remuneraciones y finalmente la relación trabajo – empleado”

**Tabla 2**  
*Variable Dependiente: Satisfacción Laboral*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	Desarrollo del trabajo	1). Reto del Trabajo: Consiste en la identidad con la tarea y el desempeño autónomo. 2). Condiciones de trabajo: Considera el trabajo como un espacio de oportunidades personales, así como lugar donde se pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos 3).La empresa garantiza las herramientas de trabajos, espacios adecuados y uniforme (de ser necesario)	Escala de Liker
	Remuneraciones justas	4). Pagos por labor (sueldo o salario) 5). Existe proyecciones de asensos 6).Buen trato y consideración	
	Relación trabajo – empleado	7). Existe una relación o identificación con la empresa o marca. 8).Compatibilidad con la empresa y el trabajo asignado.	

*Nota: Dimensiones de Robbins (2005)*

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

La población está compuesta por 58 personas que laboran en la empresa exportadora Mega Pesca.

### **3.5.2. Muestra**

Para fines metodológicos, como se ha expuesto, la cantidad de personas encuestadas (58) es pequeña, por lo tanto, no requiere de ningún tratamiento estadístico para extraer una muestra, sin embargo, es una cantidad suficiente para poder desarrollar la investigación.

### **3.6 Instrumentos de investigación**

Para la implementación y desarrollo del presente proyecto de investigación se considera pertinente tomar en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos:

Se utilizará como instrumento un cuestionario que facilitará la recolección de datos de manera espontánea considerando la poca disponibilidad de tiempo de los trabajadores que conforman la muestra de estudio.

### **3.7. Selección y validación de los instrumentos de investigación.**

Para la recolección de datos se hizo previamente la validación de los instrumentos utilizados y la confiabilidad de los ítems.

En la validación se recurrió a 03 expertos, los que verificaron: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 4.1. Confiabilidad de instrumentos

En esta investigación se utilizarán técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

En cuanto a la estadística, se han utilizado tablas de frecuencia y porcentual, estas tablas serán de utilidad para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías propuestas, así mismo, se han usado tablas de contingencia, también se usó este tipo de tablas para confirmar y visualizar la distribución de los datos según las categorías de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizaron:

La prueba Chi ( $\chi^2$ ), la cual responde a las pruebas de independencia de criterios, esta prueba se basa en el principio basado en dos variables son independientes entre sí, en el caso de que la probabilidad de que la relación sea el resultado del azar sea mayor que una probabilidad alfa fijada de antemano como punto crítico o límite para aceptar la validez de la prueba, en este sentido, la prueba efectuada y la decisión para la prueba de hipótesis, se basa en el criterio del p – valor, esto es: si p-valores mayor que alfa ( $\alpha$ ), entonces, las variables son consideradas como independientes; en otras palabras, no habrá relación entre las variables.

Por otra parte, si p-valor es menor a alfa, entonces, para efectos del estudio, se asume que las variables están relacionadas entre sí.

La prueba se efectúan mediante los procedimientos de Pearson.

Se utiliza el estadístico de Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos implementados, considerando el siguiente supuesto, entre más cercano a 1 el valor obtenido implica que la dispersión de las respuestas es baja o que el instrumento utilizado es más confiable.

Para medir la gestión del talento humano y la satisfacción laboral se usan los siguientes valores: valor 1= muy en desacuerdo con el ítem y 5= muy de acuerdo con el ítem.

#### 4.1.1. Confiabilidad con el coeficiente de Alpha de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

**Tabla 3**

*Escala de Alpha de Cronbach*

Escala	Significado
-1 a 0	No es muy confiable
0.01 - 0.49	Contiene baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Contiene una moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Contiene una fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Tiene una alta confiabilidad

*Nota: Encuesta de Investigación*

Se presenta a continuación la relación de cada ítem con su respectivo indicador, se tiene:

**Tabla 4**

*Indicadores de gestión del talento humano.*

Variable	Indicadores	Items
Gestión del Talento Humano	Proceso de Incorporación	1,2,3
	Capacitación	4,5
	Evaluación	6,7
	Incentivos	8,9
	Mantenimiento	10

*Nota: Encuesta de Investigación*

**Tabla 5***Indicadores de satisfacción laboral*

Variable	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Desarrollo del trabajo	1,2,3
	Remuneraciones justas	4,5,6
	Relación trabajo – empleado	7,8

*Nota: Encuesta de Investigación*

Para el desarrollo de un mejor análisis cualitativo de los datos se ha identificado niveles de valoración que para las Variables de Gestión de talento Humano y satisfacción laboral, adaptado para los trabajadores de Mega Pesca S.A.

**Tabla 6***Puntaje de la escala de Likert de la variable independiente y dependiente*

Escala de Likert	Valores por indicadores	Valores por Dimensiones
Puntaje de Gestión del Talento Humano	( 10 – 50 )	( 5 - 25)
Puntaje de Satisfacción Laboral	( 8 – 40)	( 5 -15)

*Nota: Encuesta de Investigación*

**Tabla 7***Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.855	58

*Nota: Encuesta de investigación*

**Interpretación:**

En el resultado se obtiene un Alfa de Cronbach de 0.855, lo que representa un 95 % de confiabilidad en la medición del instrumento realizado para 58 encuestados, con una fuerte Confiabilidad

**4.2 Técnica de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento de datos se hace de forma automatizada con la utilización de medios informáticos, para ello, se usa el soporte informático SPSS 22.0 para Windows con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales, todo ello, complementado con el Microsoft Office Excel 2019.

Se ha recolectado los datos mediante la encuesta a los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A. verificando que la información recogida este completa.

Las respuestas son codificadas a través de la escala de Likert, la elaboración de las tablas de doble entrada que permite ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías.

Con la información se procede a ingresarlo al programa estadístico SPSS y proceder a realizar la prueba de alfa de Cronbach para analizar la fiabilidad del instrumento, para luego aplicar la estadística correlación de Pearson para contrastar la hipótesis general y las específicas.

Luego, se procede a analizar e interpretar los resultados, finalmente se plantea las conclusiones a las que llegaron con los resultados obtenidos y formular las sugerencias necesarias.

**4.3. Tratamiento estadístico****4.3.1. Resultado sobre gestión del talento humano**

**Tabla 8***Variable Independiente: Gestión del Talento Humano*

Variable Independiente	N	Media	Desviación estándar	Varianza
Gestión del Talento Humano	58	4.14	0.847	0.717

*Nota: Información estadística***Tabla 9***Cuadro sobre la media por dimensión*

Gestión del Talento Humano	N	Media
Proceso de incorporación	58	4.12
Capacitación	58	4.19
Evaluación	58	4.03
Incentivos	58	4.09
Mantenimiento	58	4.16
TOTAL		20.59

*Nota: Información estadística***Tabla 10***Cuadro de Frecuencias y porcentaje*

Cuadro de frecuencias		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	17	28.8 %
	De acuerdo	16	27.1 %
	Muy de acuerdo	25	42.4 %
	Total	58	100.0 %

*Nota: Información estadística***Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la Variable denominada “Gestión del Talento Humano”.

El resultado medio general obtenido fue de 4.14 con una desviación típica de promedio de 0.847 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 17 perciben indeciblemente una adecuada gestión del talento humano, 16 de ellos están de acuerdo que existe una positiva gestión del talento humano y finalmente 25 de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva gestión del talento humano.

**Tabla 11**

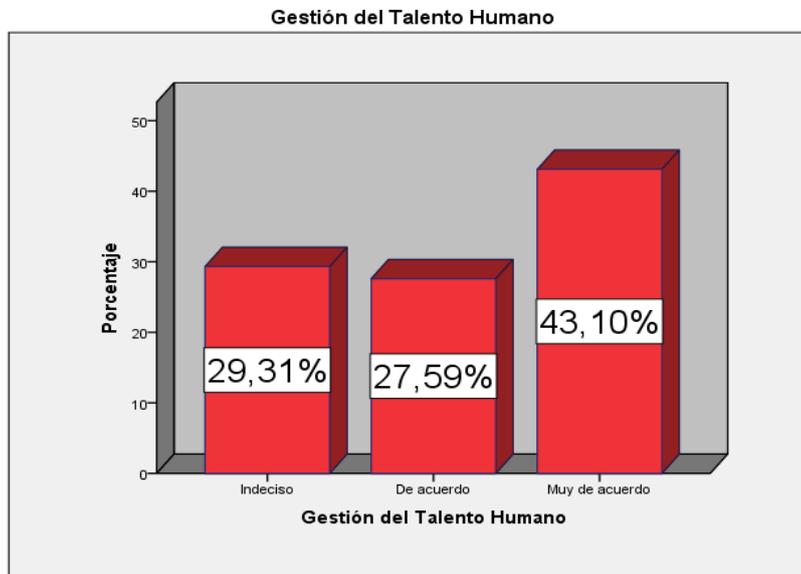
*Escala de valoración por dimensión de la variable independiente: Gestión del Talento Humano*

Escala de Valoración	
Alto desarrollo de la Gestión del Talento humano por parte de la empresa	17- 25
Relativo desarrollo de la Gestión del Talento Humano por parte de la empresa	9-16
Bajo desarrollo de la Gestión del Talento Humano por parte de la empresa	1-8

*Nota: Información estadística*

**Interpretación:**

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca con un puntaje de 20,59 está ubicada en el casillero de “Alto desarrollo de la gestión del talento humano por parte de la empresa.

**Figura 1***Nivel de gestión del talento humano*

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

**Interpretación:**

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 29.31% perciben indecisamente una adecuada gestión del talento humano, 27.59 % de ellos están de acuerdo que existe una adecuada gestión del talento humano y finalmente 43.10% de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva gestión del talento humano.

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca tiene un alto desarrollo de la aplicación de la gestión del talento humano en la empresa.

**4.3.1.1. Resultado por dimensiones de la variable gestión del talento humano****4.3.1.1.1. Datos sobre proceso de incorporación**

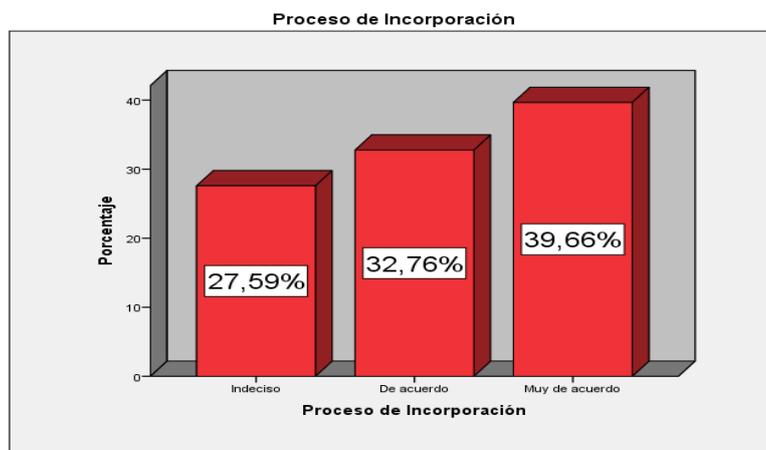
**Tabla 12***Dimensión 01: proceso de incorporación*

Proceso de incorporación			
Proceso de Incorporación		Media : 4.12	Desviación estándar 0.818
Varianza : 0.669		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	16	27.1 %
	De acuerdo	19	32.2 %
	Muy de acuerdo	23	39.0 %
	Total	58	98.3 %

*Nota: Información estadística***Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la primera dimensión de la variable independiente, denominada: Incorporación

El resultado medio general obtenido fue de 4.12 con una desviación típica de promedio de 0.818 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 16 perciben indecisa un adecuado proceso de incorporación, 19 de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de incorporación y finalmente 23 de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de incorporación

**Figura 2***Proceso de incorporación**Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

**Interpretación:**

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 27.59% perciben indecisamente un adecuado proceso de incorporación, 32.76% de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de incorporación y finalmente 39.66 % de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de incorporación.

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca tiene un Alto desarrollo de la aplicación del proceso de incorporación

**4.3.1.1.2. Datos sobre capacitación****Tabla 13***Dimensión 02: capacitación*

		Capacitación	
		Media : 4.19	Desviación estándar :
Capacitación Varianza: 0.718		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	16	27.1%
	De acuerdo	15	25.4%
	Muy de acuerdo	27	45.8%
	Total	58	98.3%

*Nota: Información estadística*

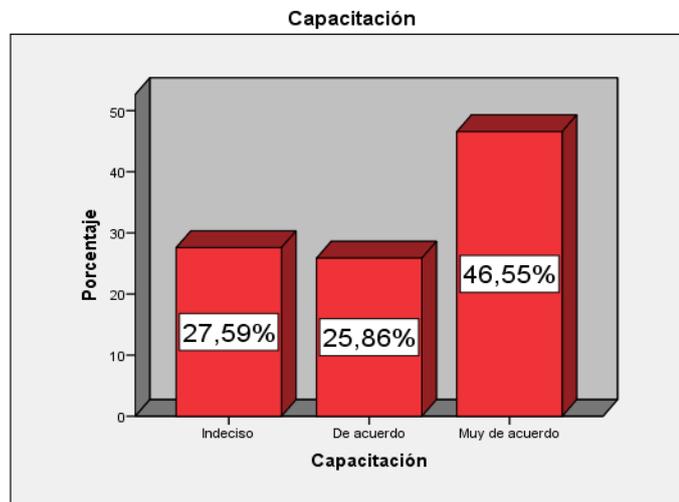
**Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la segunda dimensión de la variable independiente, denominada: capacitación.

El resultado medio general obtenido fue de 4.19 con una desviación típica de promedio de 0.847 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 16 perciben indecisamente un adecuado proceso de capacitación, 15 de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de capacitación y finalmente 27 de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de capacitación

### Figura 3

#### Proceso de capacitación



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

#### Interpretación:

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 27.59% perciben indecisamente un adecuado proceso de capacitación, 25.86 % de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de capacitación y finalmente 46.55 % de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de capacitación.

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca tiene un Alto desarrollo de la aplicación del proceso de capacitación

#### 4.3.1.1.3. Datos sobre evaluación

**Tabla 14**  
*Dimensión 03: Evaluación*

Tercera dimensión : Evaluación			
	Evaluación Varianza: 0.771	Media : 4.03	Desviación estándar : 0.878
Válido	En desacuerdo	Frecuencia 2	Porcentaje 3.4%
	Indeciso	15	25.4%
	De acuerdo	20	33.9%
	Muy de acuerdo	21	35.6%
	Total	58	98.3%

*Nota: Información estadística*

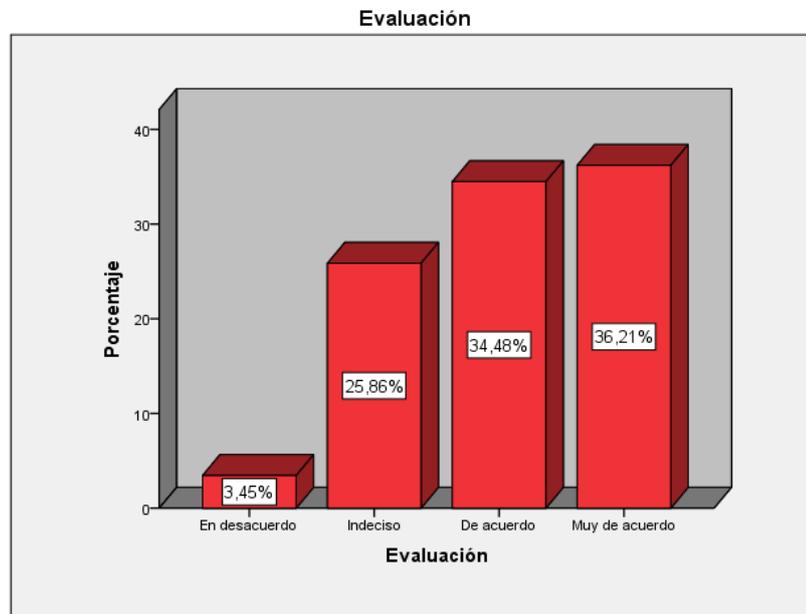
#### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la tercera dimensión de la variable independiente, denominada: evaluación.

El resultado medio general obtenido fue de 4.03 con una desviación típica de promedio de 0.878 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 2 de ellos están en desacuerdo que exista un adecuado proceso de evaluación, 15 de ellos perciben indecisamente que exista un adecuado proceso de evaluación, 20 de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de evaluación y finalmente 21 de ellos están muy de acuerdo que existe una positivo proceso de evaluación.

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca tiene un Alto desarrollo de la aplicación del proceso de evaluación.

**Figura 4**  
*Proceso de evaluación*



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

### **Interpretación:**

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 3.45% están en desacuerdo que exista un adecuado proceso de evaluación, el 25.86% perciben indecisa que exista un adecuado proceso de evaluación, 34.48% de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de evaluación y finalmente 36.21% de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de evaluación.

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca tiene un Alto desarrollo de la aplicación del proceso de evaluación

#### 4.3.1.1.4. Datos sobre incentivos

**Tabla 15**

*Dimensión 04: Incentivos*

Cuarta dimensión : Incentivos			
		Media:	Desviación estándar:
Incentivos		4.09	0.801
Varianza : 0.642		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	16	27.1%
	De acuerdo	21	35.6%
	Muy de acuerdo	21	35.6%
	Total	58	98.3%

*Nota: Información estadística*

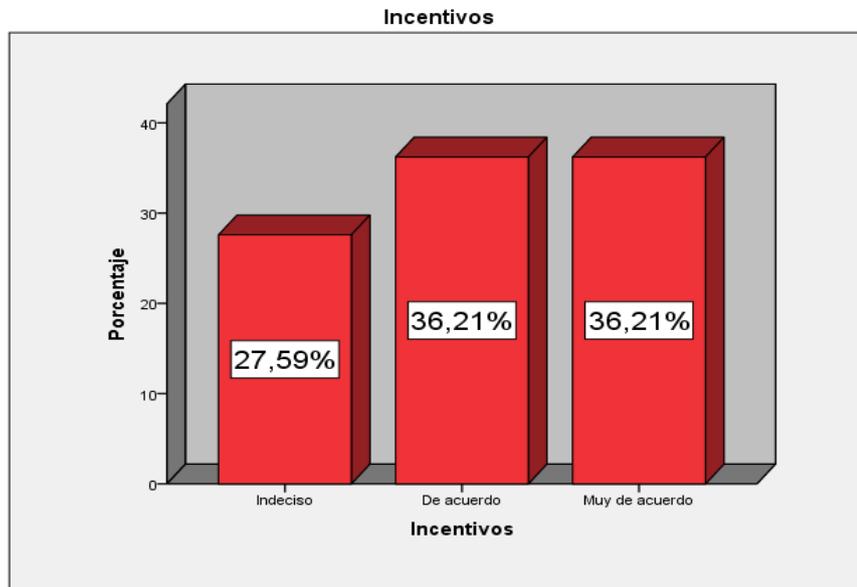
#### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la cuarta dimensión de la variable independiente, denominada: incentivos.

El resultado medio general obtenido fue de 4.09 con una desviación típica de promedio de 0.801 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 16 de ellos perciben indecisamente que exista un adecuado incentivo, 21 de ellos están de acuerdo que existe un positivo incentivo y finalmente 21 de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de incentivos.

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca tiene un Alto desarrollo de la aplicación del proceso de incentivos.

**Figura 5**  
*Proceso de incentivos*



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

### **Interpretación**

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, el 27.59% perciben indecisamente que exista un adecuado incentivo, 36.21% de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de incentivos y finalmente 36.21% de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo incentivo.

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca tiene un Alto desarrollo de la aplicación del proceso de incentivos

#### 4.3.1.1.5. Datos sobre Mantenimiento

**Tabla 16**

*Dimensión 05: Mantenimiento*

Quinta Dimensión Mantenimiento			
	Mantenimiento	Media : 4.16	Desviación estándar
		Varianza : 0.765	0.875
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	1.7%
	Indeciso	15	25.4%
	De acuerdo	16	27.1%
	Muy de acuerdo	26	44.1%
	Total	58	98.3%

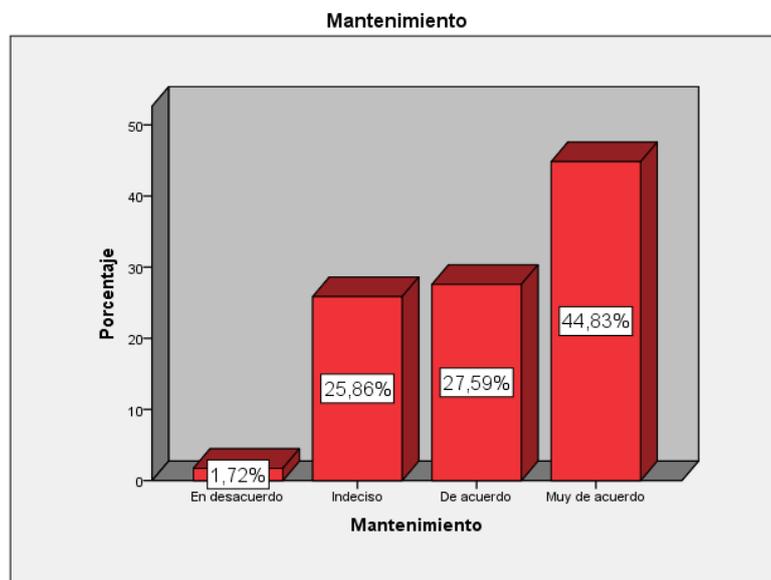
*Nota: Información estadística*

#### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la quinta dimensión de la variable independiente, denominada: mantenimiento.

El resultado medio general obtenido fue de 4.16 con una desviación típica de promedio de 0.875 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 1 de ellos están en desacuerdo que exista un adecuado proceso de mantenimiento, 15 de ellos perciben indecisa que exista un adecuado proceso de mantenimiento, 16 de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de mantenimiento y finalmente 26 de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de mantenimiento

**Figura 6**  
*Proceso de Mantenimiento*



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

### **Interpretación:**

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 1.72 % están en desacuerdo que exista un adecuado proceso de mantenimiento, el 25.86% perciben indecisamente que exista un adecuado proceso de mantenimiento, 27.59 % de ellos están de acuerdo que existe un positivo proceso de mantenimiento y finalmente 44.83% de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo proceso de mantenimiento.

### **4.3.2. Resultados sobre la variable: satisfacción laboral**

**Tabla 17**  
*Variable dependiente: Satisfacción laboral*

Variable Independiente	N	Media	Desviación estándar	Varianza
Satisfacción Laboral	58	4.17	0.841	0.707

*Nota: Información estadística*

**Tabla 18***Tabla de la media por dimensiones de la Variable dependiente:*

Satisfacción Laboral	N	Media
Desarrollo del trabajo	58	4.17
Remuneraciones Justas	58	4.16
Relación trabajo – empleado	58	4.42
Total		12.75

*Nota: Información estadística***Tabla 19***Tabla de frecuencias y porcentajes*

Satisfacción Laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	16	27.1%
	De acuerdo	16	27.1%
	Muy de acuerdo	26	44.1%
	Total	58	98.3%

*Nota: Información estadística***Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la dimensión denominada “Satisfacción Laboral”

El resultado medio general obtenido fue de 4.17 con una desviación típica de promedio de 0.841 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 16 perciben indecisamente una adecuada satisfacción laboral, 16 de ellos están de acuerdo que existe una positiva satisfacción laboral y finalmente 26 de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva satisfacción laboral.

**Tabla 20**

*Escala de valoración por dimensión de la variable dependiente:  
Satisfacción Laboral:*

Escala de valoración	
Alto propuesta de satisfacción laboral por parte de la empresa	11- 15
Relativa propuesta de satisfacción laboral por parte de la empresa	6-10
Baja propuesta de satisfacción laboral por parte de la empresa	1-5

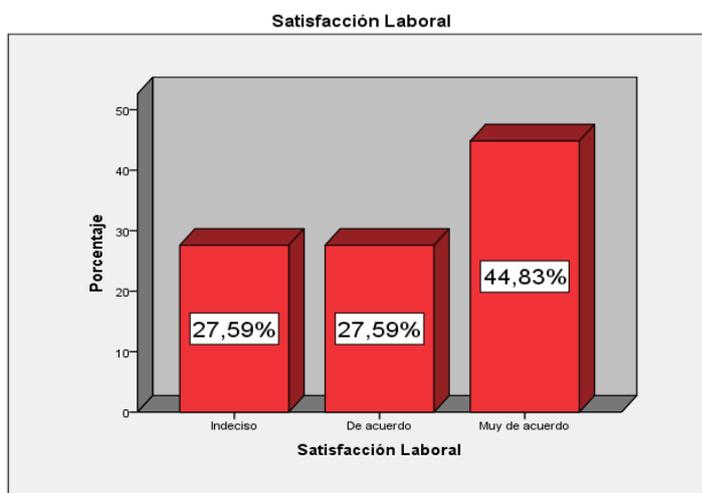
*Nota: Información estadística*

### Interpretación:

Esta información nos orienta a saber que la empresa Mega Pesca con un puntaje de 12.75 está ubicada en el casillero de “Alto propuesta de satisfacción laboral por parte de la empresa”

**Figura 7**

*Nivel de Satisfacción laboral*



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

### Interpretación:

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 27.59% perciben indecisamente una adecuada satisfacción laboral, 27.59% de ellos están de acuerdo que existe una positiva satisfacción laboral y finalmente 44.83% de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva satisfacción laboral

#### 4.3.2.1. Resultados por dimensión de la variable satisfacción laboral

##### 4.3.2.1.1. Datos sobre el desarrollo de trabajo

**Tabla 21**

*Dimensión 01: Desarrollo de trabajo*

Dimensión : Desarrollo de trabajo			
	Desarrollo de trabajo	Media : 4.17	Desviación estándar :
	Varianza : 0.707	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	16	27.1%
	De acuerdo	17	27.1%
	Muy de acuerdo	25	44.1%
	Total	58	98.3%

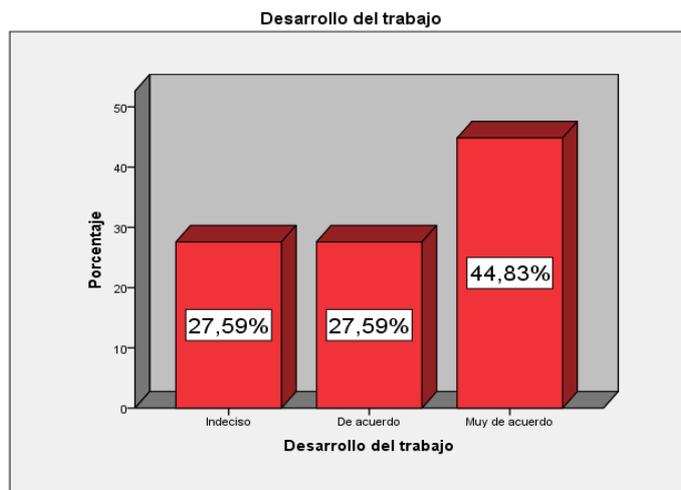
*Nota: Información estadística*

### Interpretación:

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la dimensión denominada “desarrollo del trabajo”

El resultado medio general obtenido fue de 4.17 con una desviación típica de promedio de 0.841 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 16 perciben indecisamente un adecuado desarrollo del trabajo 17 de ellos están de acuerdo que existe un positivo desarrollo del trabajo, y finalmente 25 de ellos están muy de acuerdo que existe un positivo desarrollo del trabajo.

**Figura 8**  
Proceso de evaluación



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

### Interpretación:

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 27.59 % perciben indecisa una adecuada satisfacción laboral, 27.59% de ellos están de acuerdo que existe una positiva satisfacción laboral y finalmente 44.83% de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva satisfacción laboral.

#### 4.3.2.1.2. Datos sobre remuneración justa

**Tabla 22**  
*Dimensión 02: Remuneración justa*

Dimensión : Remuneración Justa			
Remuneración justa		Desviación estándar :	
Varianza : 0.660		Media : 4.16	0.812
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	15	25.4%
	De acuerdo	19	32.2%
	Muy de acuerdo	24	40.7%
	Total	58	98.3%

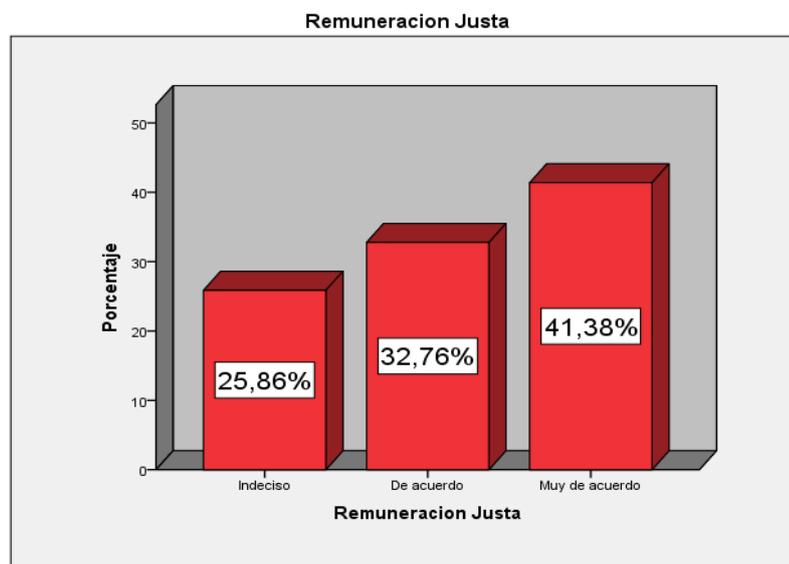
*Nota: Información estadística*

### Interpretación:

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la dimensión denominada “Remuneración Justa.”

El resultado medio general obtenido fue de 4.16 con una desviación típica de promedio de 0.812 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 15 perciben indecisamente una remuneración justa, 19 de ellos están de acuerdo que existe una positiva remuneración justa, y finalmente 24 de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva remuneración justa.

**Figura 9**  
*Remuneración Justa*



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

### Interpretación:

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 25.86 % perciben indecisamente una remuneración justa, 32.76 % de ellos están de acuerdo

que existe una positiva remuneración justa y finalmente 41.38 % de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva remuneración justa.

#### 4.3.2.1.3. Datos sobre relación trabajo – empleado

**Tabla 23**

*Dimensión 03: Relación Trabajo - Empleado*

Dimensión : Relación Trabajo – Empleado			
Relación Trabajo – Empleado.		Media : 4.42	Desviación estándar : 0.812
Varianza : 0.660		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	16	25.4%
	De acuerdo	18	32.2%
	Muy de acuerdo	24	40.7%
	Total	58	98.3%

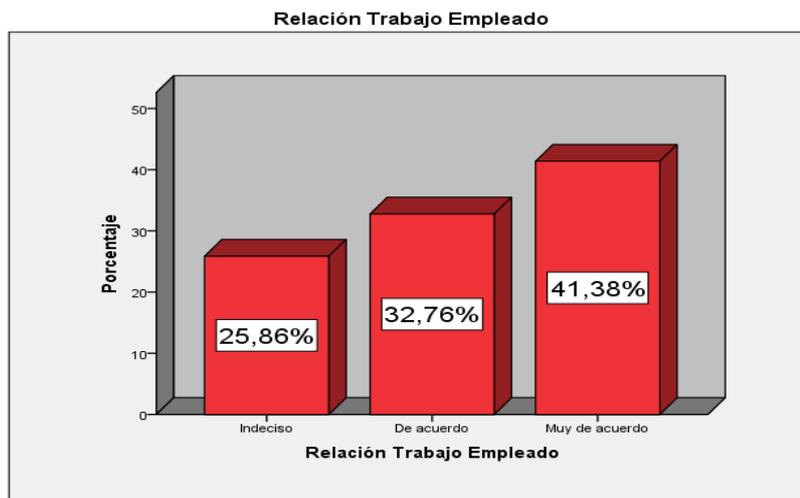
*Nota: Información estadística*

#### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla representan el comportamiento de la dimensión denominada “Relación Trabajo – Empleado.”

El resultado medio general obtenido fue de 4.42 con una desviación típica de promedio de 0.812 proveniente de los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A, en ese sentido, se aprecia que de los 58 encuestados, 16 perciben indecisamente una relación trabajo – empleado, 18 de ellos están de acuerdo que existe una positiva relación trabajo - empleado, y finalmente 24 de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva relación trabajo – empleado.

**Figura 10**  
*Relación trabajo – empleado.*



*Nota: Datos obtenidos del cuestionario desarrollado por los trabajadores*

### **Interpretación:**

La figura nos permite comprobar que de los 58 encuestados, 25.86% perciben indecisa una relación trabajo - empleado, 32.76% de ellos están de acuerdo que existe una positiva relación trabajo- empleado y finalmente 41.38% de ellos están muy de acuerdo que existe una positiva relación trabajo – empleado.

### **4.3.3. Resultados según estadístico descriptivo de tablas cruzadas de las variables dependiente e independiente.**

#### **4.3.3.1. Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral**

**Tabla 24**

*Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral		Satisfacción Laboral			Total
		Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Gestión del Talento Humano	Indeciso	14	2	1	17
	De acuerdo	2	13	1	16
	Muy de acuerdo	0	1	24	25
Total		16	16	26	58

*Nota: Información estadística*

**Tabla 25***Pruebas de chi-cuadrado*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral	Significación asintótica	
	Valor	(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,655	0,000
N de casos válidos	58	

*Nota: Información estadística*

**Tabla 26***Pruebas de coeficiente de contingencia*

Cuadro de contingencia	Significación		
	Valor	T aproximada	aproximada
Coefficiente de contingencia	,752		0,000
R de Pearson	,878	13,705	0,000
Correlación de Spearman	,884	14,176	0,000
N de casos válidos	58		

*Nota: Información estadística*

#### 4.3.3.2. Relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo

**Tabla 27***Tabla cruzada Gestión del Talento Humano y el desarrollo del trabajo*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y el desarrollo del trabajo		Desarrollo del trabajo			Total
		Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Gestión del Talento Humano	Indeciso	14	1	1	17
	De acuerdo	2	13	1	16
	Muy de acuerdo	0	2	23	25
Total		16	16	26	58

*Nota: Información estadística*

**Tabla 28***Pruebas de chi-cuadrado*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y el desarrollo del trabajo		
	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	71,650	0,000
N de casos válidos	58	

Nota: Información estadística

**Tabla 29***Pruebas de coeficiente de contingencia*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y el desarrollo del trabajo			
	Valor	T aproximada	Significación aproximada
Coefficiente de contingencia	,743		0,000
R de Pearson	,828	11,067	0,000
Correlación de Spearman	,829	11,113	0,000
N de casos válidos	58		

Nota: Información estadística

**4.3.3.3. Relación entre la gestión del talento humano y remuneración justa****Tabla 30***Tabla cruzada sobre la gestión del talento humano y remuneración justa*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y la remuneración justa		Remuneración Justa			Total
		Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Gestión del Talento Humano y la Remuneración Justa	Indeciso	12	4	1	17
	De acuerdo	2	13	1	16
	Muy de acuerdo	1	2	22	25
Total		15	19	24	58

Nota: Información estadística

**Tabla N° 31***Pruebas de chi-cuadrado*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y la remuneración justa		
	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,559	0,000
N de casos válidos	58	

*Nota: Información estadística*

**Tabla 32**

*Pruebas de coeficiente de contingencia*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y la remuneración justa			Significación
	Valor	T aproximada	aproximada
Coefficiente de contingencia	,709		0,000
R de Pearson	,784	9,462	0,000
Correlación de Spearman	,795	9,812	0,000
N de casos válidos	58		

*Nota: Información estadística*

#### 4.3.3.4. Relación entre la gestión del talento humano y la relación trabajo-empleado

**Tabla 33**

*Tabla cruzada sobre la gestión del talento humano y la relación trabajo empleado.*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y la Relación Trabajo – Empleado.		Relación Trabajo - Empleado			Total
		Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Gestión del Talento Humano y la relación Trabajo - Empleado	Indeciso	12	4	1	17
	De acuerdo	2	13	1	16
	Muy de acuerdo	1	2	22	25
Total		15	19	24	58

*Nota: Información estadística*

**Tabla 34**

*Pruebas de chi-cuadrado*

Relación entre la Gestión del Talento Humano y la Relación Trabajo – Empleado		
	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,559	0,000
N de casos válidos	58	

*Nota: Información estadística*

**Tabla 35**  
*Prueba de coeficiente de contingencia*

Prueba de coeficiente de contingencia	Valor	T aproximada	Significación aproximada
Coeficiente de contingencia	,708		0,000
R de Pearson	,785	9,562	0,000
Correlación de Spearman	,794	9,712	0,000
N de casos válidos	58		

*Nota: Información estadística*

#### 4.4. Verificación de la hipótesis general y específicas

##### 4.4.1. Verificación de la hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

##### a) Nivel de Error:

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

##### b) Prueba estadística

Chi cuadrado

##### c) Regla de decisión

Si Sig es  $\leq 0.05$ , entonces se Acepta Ha y se Rechaza Ho

##### d) Toma decisión y conclusión

El valor del chi- cuadrado calculado es de 75,655 y el valor de  $p = 0$ , lo que significa que el valor de  $p$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , lo que implica aceptar Ha, es decir corroborar que existe una relación

significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021, con un nivel de confianza del 95 %, por lo tanto, se precede a aceptar la hipótesis general de la investigación planteada.

Se puede concluir que la variable independiente denominada gestión del talento humano tiene una relación con la variable dependiente denominada satisfacción laboral.

#### **4.4.2. Verificación de la primera hipótesis específica**

Ho: No existe una relación relevante entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

Ha: Existe una relación relevante entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

##### **a) Nivel de Error:**

$$\alpha=5\% =0.05$$

##### **b) Prueba estadística**

Chi cuadrado

##### **c) Regla de decisión**

Si Sig es  $\leq 0.05$ , entonces se Acepta Ha y se Rechazar Ho

##### **d) Toma decisión y conclusión**

El valor del chi- cuadrado calculado es de 71,650 y el valor de  $p = 0$ , lo que significa que el valor de  $p$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , lo que implica aceptar Ha, es decir corroborar que existe una relación relevante entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021., con un nivel de

confianza del 95 %, por lo tanto se precede a aceptar la hipótesis específica de la investigación planteada.

Se puede concluir que la variable independiente denominada gestión del talento humano tiene una relación con la dimensión denominada desarrollo del trabajo.

#### **4.4.3. Verificación de segunda hipótesis específica**

Ho: No existe una relación representativa entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

Ha: Existe una relación representativa entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

##### **a) Nivel de Error:**

$$\alpha=5\% =0.05$$

##### **b) Prueba estadística**

Chi cuadrado

##### **c) Regla de decisión**

Si Sig es  $\leq 0.05$ , entonces se Acepta Ha y se Rechazar Ho

##### **d) Toma decisión y conclusión**

El valor del chi- cuadrado calculado es de 58, 55 y el valor de  $p = 0$ , lo que significa que el valor de  $p$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , lo que implica aceptar Ha, es decir corroborar que existe una relación representativa entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021, con un nivel de confianza del 95 %, por lo tanto, se precede a aceptar la hipótesis específica de la investigación planteada.

Se puede concluir que la variable independiente denominada gestión del talento humano tiene una relación con la dimensión denominada: remuneración justa.

#### **4.4.4. Verificación de tercera hipótesis específica**

Ho: No existe una relación importante entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo-empleado” en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

Ha: Existe una relación importante entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo-empleado” en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

##### **a) Nivel de Error:**

$$\alpha=5\% =0.05$$

##### **b) Prueba estadística**

Chi cuadrado

##### **c) Regla de decisión**

Si Sig es  $\leq 0.05$ , entonces se Acepta Ha y se Rechazar Ho

##### **d) Toma decisión y conclusión**

El valor del chi- cuadrado calculado es de 58, 59 y el valor de  $p = 0,00$ , lo que significa que el valor de  $p$  es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , lo que implica aceptar Ha, por lo tanto, existe una relación importante entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo-empleado” en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021., con un nivel de confianza del 95 %, por lo tanto se precede a aceptar la hipótesis específica de la investigación planteada.

Se puede concluir que la variable independiente denominada gestión del talento humano tiene una relación con la dimensión denominada relación trabajo – empleado.

#### **4.5. Discusión de resultados.**

De los resultados obtenidos en la presente investigación, en cuanto a la hipótesis general, fue determinar la relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. , esta hipótesis ha sido demostrada, obteniéndose un valor de  $p = 0,000$  después de haberse aplicado los métodos estadísticos correspondientes, tomando los datos que se recopilaron del cuestionario aplicado a los trabajadores que laboran actualmente en la empresa Mega Pesca S.A.

En relación a las hipótesis específicas, se afirma que:

Si existe una relación relevante entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

Si existe una relación representativa entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.

Si existe una relación importante entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo-empleado” en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021

## Conclusiones

1. En relación al objetivo general, a través de las pruebas estadísticas correspondientes, se logró determinar una alta relación de dependencia entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021
2. En lo concerniente al primer objetivo específico, por medio de las pruebas estadísticas, se logró establecer una alta relación de dependencia entre de la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.
3. Respecto al segundo objetivo específico, a través de diferentes análisis, se logró establecer una alta relación de dependencia la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.
4. En lo que atañe al tercer objetivo específico, se logró determinar una alta relación que existe entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo - empleado”, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.
5. Finalmente, se concluye también que la empresa Mega Pesca S.A ha logrado una estabilidad laboral, con una positiva percepción de parte de los trabajadores gracias a una buena gestión del talento humano, inclusive en el periodo actual marcado por la pandemia, donde muchas empresas en el rubro han dejado de funcionar, o han disminuido el número de trabajadores.

### Sugerencias

1. Dados los resultados obtenidos, se sugiere que los directivos las empresas puedan desarrollar una adecuada gestión del talento humano, con el fin de fortalecer la satisfacción de sus trabajadores, debido a que entre ambas variables existe significativamente una alta relación dependiente.
2. En lo concerniente a los resultados, se sugiere que las compañías, en especial las destinadas a la exportación, a través de sus propietarios puedan fortalecer el buen desarrollo del espacio laboral a través de capacitaciones, adecuadas condiciones de trabajo, complementado con herramientas y medios para el rendimiento laboral, con el fin de cumplir las metas propuestas por la empresa, ya que estos factores citados guardan conexión respecto a la alta relación dependiente entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo
3. Respecto a los resultados, se sugiere que las entidades privadas, destinadas a la exportación, por medio de sus gerentes, logren otorgar remuneraciones justas, con un salario estable, propiciando los ascensos, complementado con un buen trato y consideraciones que estimulen positivamente el rendimiento laboral en la empresa, ya que estas acciones garantizan la alta relación dependiente entre la gestión del talento humano y la remuneración justa,
4. Debido a la alta relación dependiente entre la gestión de talento humano y la relación “trabajo - empleado, se sugiere que las organizaciones, a través del área de recursos humanos, puedan desarrollar una buena relación “trabajo-empleado”, a través de espacios que fomenten la identificación con la empresa o marca, así mismo, poder garantizar la confianza y establecer una compatibilidad con la empresa.

5. En relación al tiempo actual enmarcado por la pandemia, se sugiere finalmente, que las empresas puedan actualizar y aplicar siempre sus protocolos de bioseguridad, siendo cada vez más cuidadosos en favor del personal de trabajo, como en favor de los destinatarios de sus productos.

### Referencias Bibliográficas

- Alfaro, J. L. (2012). *Estudio sobre el impacto de las exportaciones en el crecimiento economico del Perú durante los años 1970-2010*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/154/Bello\\_aj.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/154/Bello_aj.pdf?sequence=1)
- Alferez, J. (2010). El clima organizacional de la Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna y su influencia en el desempeño laboral en el año 2009. *Universdiad Jorge Basadre Grohoman*.
- Berry, P. y. (1991). *METODO SERVQUAL*. Obtenido de [http://www.12manage.com/methods\\_zeithaml\\_servqual\\_es.html](http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual_es.html)
- Bitner. (1990). Evaluating Service Enconunters. *Journal of Marketing*.
- Blastos, J. (2005). Tendencias en las politicas del talento humano. *Fonde de Desarrollo Educativo*.
- Caballana, J. (2011). *Introduccion a la Gestion de los recursos humanos* . Mexico: Mc Grew Hill.
- Castellano, J. (2012). *Diagnostico del clima organizacional*. España : Facultas de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona.
- Castillo, J. R. (Junio de 2010). *Concepciones teóricas referentes a la definición de la competitividad*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2010a/cccm3.htm>
- Cedeño, E. J. (2021). Incidencia de la satisfaccion laboral en el desempeño de los empleafos de una exportadora de banano en el sector Puntilla. *Revista de la Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil* .
- Chiang, & Nuñez. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Mexico: Comillas.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chicana, Z. (2018). *Gestion del talento humano y satisfaccion laboral del personal de la Direccion Distrital de Defensa Publica y Acceso a la Justicia San Martin*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30471/Oliva\\_CZV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30471/Oliva_CZV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cronin, & Taylor. (1992). *Measuring service quality : A re examination and extension*. *journal of marketing*, 56 , 55- 68.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta* .
- Cuesta, A. (2002). *Gestion del Conocimiento, Analisis y Proyeccion de los Recursos*. La Habana: Academia.
- D, O. A. (28 de Setiembre de 2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Duarte. (2014). *Factores que influyen en la satisfaccion laboral de los empleados de la empresa Adara*. Mexico: Mc Grew Hill.
- Duque. (2005). *LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES LOGÍSTICOS*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Florez, E. Z. (2018). *La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Tecnologica del Peru ,2017*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17305/Zelada\\_FEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17305/Zelada_FEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fundacion Educacional Inaciana . (4 de Agosto de 2010). *Determinantes de la Satisfaccion del Turista - Guaruja - Brasil* . Obtenido de <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V20/v20n1a13.pdf>

- Galvis, J. P. (2016). *Biogestion de las Empresas* . Standard Copyright License.
- Gargallo, A. (2008). *La Satisfaccion Laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Mexico. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gronroos. (1988). *Modelos de Gestion de la Calidad de Servicios* . Obtenido de [file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844%20(2).pdf)
- Hoyos, A. M. (2008). *DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL*. Obtenido de Universidad de Armenia: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1535/658812S669.pdf?sequence=1>
- INEGI. (2011). *Sistema de Cuentas Nacionales de Mexico* . Mexico Informa . Obtenido de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/pibact/2013/metodologias/METODOLOGIA\\_CBYSB2013.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/pibact/2013/metodologias/METODOLOGIA_CBYSB2013.pdf)
- Jerico, P. (2001). *Gestion del talento humano*. (P. Educacion, Ed.) *Printice Hall*.
- Kotler, P. (2015). *Fundamentos de Marketing*. ADDISON-WESLEY.
- Madies, C. (2007 ). *La gestion del talento humano del Sector Salud*. Buenos Aires : Revista de la universidad privada de Buenos Aires .
- Marin, J. (2013). *Evaluacion del nivel de satisfaccion laboral*. Colombia: Academia Española.
- MTPE. (2005). *Plan de Negocio* . Obtenido de <https://zenempresarial.files.wordpress.com/2009/12/manual-de-plan-de-negocios.pdf>
- PARASURAMAN, A., BERRY, L., & ZEITHAML, V. (1991). Refinement and Reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Tetailing* (420 - 450 ). Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/304344168\\_Refinement\\_and\\_reassessment\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_scale/links/5919b21eaca2722d7cfe633d/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-scale.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale/links/5919b21eaca2722d7cfe633d/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-scale.pdf)

Patuzzo, G. V. (Junio de 2010). *EL COMERCIO INTERNACIONAL DE SERVICIOS EN BRASIL: UNA VISION SOBRE LA LIBERALIZACION EN EL GATS*. Alcala . Obtenido de <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/9764/Tesis%20completa%20-%20final.pdf?sequence=1>

Perez, R. C. (2010). *Identidad e imagen corporativas*. Obtenido de [file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-IdentidadEImagenCorporativasRevisionConceptualEInt-3233182%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-IdentidadEImagenCorporativasRevisionConceptualEInt-3233182%20(2).pdf)

Peruzzotti, P. A. (2008). *Exportar con Exito*. Buenos Aires .

Pesántez, R. (2017). El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca de Ecuador, 2017. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323352126.pdf>

Porter, M. E. (1980). *Ser Competitivo*. Deusto.

Pupo, G. A. (11 de Marzo de 2002). *Un concepto de estrategia*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

Robbins, S. (2005). *Administracion y Satisfaccion Laboral*. Mexico: Pearson Educacion.

Rodriguez, E. L. (2021). Propuesta de mejora de un sistema de gestion de calidad para reducri el porcentaje de mermas en el proceso de clasificacion y corte de esparrago verde fresco en la empresa asociacion agricola Compositan Alto. *Revista de la universdiad Privada del norte* .

- Rodriguez, C. (2015). La satisfaccion laboral y percepcion sobre el desarrollo de la Modalidad de semestres continuados en la facultad de ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna . Obtenido de [http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/484/Rodriguez\\_Pino\\_Christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/484/Rodriguez_Pino_Christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanchez, J. (2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-comparativa.html#:~:text=La%20ventaja%20comparativa%20es%20la,relativamente%20menos%20recursos%20que%20otro.&text=En%20otras%20palabras%2C%20los%20pa%C3%ADses,respecto%20al%20resto%20del%20mundo>.
- Sanchez, S. (2011). *Satisfaccion Laboral : causas , consecuencias y medicion* . Madrid : EAE
- Spaleri, D. E. (Marzo de 2010). *EXPORTACION DE SOFTWARE A MEDIDA A ESTADOS UNIDOS*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/255/tesis-3854-exportacion.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/255/tesis-3854-exportacion.pdf):  
[http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/255/tesis-3854-exportacion.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/255/tesis-3854-exportacion.pdf)
- SUNAT. (2 de Enero de 2011). *Capitulo IX De las Exportaciones* . Obtenido de Exportacion de Servicios : <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/tributaria/igv/ley/capitul9.htm>
- Talledo, J. (2007). Nuevas paradigmas en la gestion del talento humano. *Mc Grew hill*.
- Vazquez, A. (2006). *Estrategias de incorporacion de personal en las organizaciones* . Santiago de Chile : UCCH.

- Villalva, D. (2020). La Satisfaccion laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja arequipa de la agencia coronel mendoza, Tacna, 2019. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1637/Villalva-Llanqui-Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wilches, J. (2018). Clima organizacional y satisfaccion laboral del trabajador en la empresa exportadora Texas Colombia. Obtenido de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_del\\_trabajador\\_en\\_la\\_empresa\\_Mineria\\_Texas\\_Colombia;jsessionid=B2C1F905D78554395E8A2940EF708845?sequence=1](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia;jsessionid=B2C1F905D78554395E8A2940EF708845?sequence=1)
- Wilsoft. (12 de Enero de 2018). *La competitividad empresarial*. Obtenido de <http://www.wilsoft-la.com/la-competitividad-empresarial/>
- Zamora, I. (2013). Rentabilidad y ventaja comparativa. *Un analisis de los sistemas de produccion de guayaban en el estado de Michoacan*.

## APÉNDICE

### APÉNDICE Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>1. Interrogante Principal</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca, S.A. en el año 2021</p> <p><b>2. Interrogantes Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A., en el año 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A., en el año 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo - empleado”, en la empresa Mega Pesca S.A., en el año 2021?</p>	<p><b>1. Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.</p> <p><b>2. Objetivo Específicos</b></p> <p>a) Precisar la relación que existe entre de la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.</p> <p>b). Establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.</p> <p>c). Señalar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo - empleado”, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021</p>	<p><b>1. Hipotesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.</p> <p><b>2. Hipótesis Específicas</b></p> <p>a). Existe una relación relevante entre la gestión del talento humano y el desarrollo del trabajo, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.</p> <p>b). Existe una relación representativa entre la gestión del talento humano y la remuneración justa, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021.</p> <p>c). Existe una relación importante entre la gestión del talento humano y la relación “trabajo-empleado” en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021</p>	<p><b>1. Hipotesis General</b></p> <p><b>Variable Independiente</b></p> <p>La gestión del talento humano</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>-Proceso de Incorporación</p> <p>-Capacitación</p> <p>-Evaluación</p> <p>-Incentivos</p> <p>-Mantenimiento</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>la satisfacción laboral,</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>-Desarrollo del trabajo</p> <p>-Remuneraciones justas</p> <p>-Relación trabajo – empleado</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>-Básico</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>-No Experimental Correlacional.</p> <p><b>Ámbito de Estudio</b></p> <p>Los trabajadores de la empresa exportadora Mega Pesca</p> <p><b>Tamaño de Muestra</b></p> <p>58 trabajadores</p> <p><b>Técnicas de Recolección de datos</b></p> <p>Para la variable independiente se usa la escala de Liker</p> <p>Para la variable dependiente se usa la escala de Liker</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Encuesta</p>

## APÉNDICE N °02: INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Cuestionario para los trabajadores de la empresa Mega Pesca

<b>ENCUESTA</b>				
<p><b>ESTIMADO ENCUESTADO:</b></p> <p>El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA EXPORTADORA MEGA PESCA S.A. EN EL AÑO 2021”</p> <p>Se aplicará este instrumento dirigido a los trabajadores de la empresa Mega Pesca S.A.</p>				
<b>INSTRUCCIONES</b>				
<p>Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, pero deberá elegir SOLO UNA.</p> <p>Cada opción tiene un número, encierre el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma:</p>				
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
1	2	③	4	5
<p>La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.</p> <p style="text-align: right;"><b>MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b></p>				

**NIVEL DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO**

	<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Proceso de Incorporación</b>	.				
1	En la selección de personal, se brindó la información en relación a las características deseadas para el puesto de la empresa Mega Pesca S.A.	1	2	3	4	5
2	En la selección de personal , se brindó información sobre el perfil técnico y/o profesional del cargo que se va asumir en la empresa Mega Pesca S.A.	1	2	3	4	5
3.	En la selección de personal, se realizó algunas evaluaciones de ámbito psicólogo, personal, profesional (experiencia) del cargo que va asumir en la empresa Mega Pesca S.A.	1	2	3	4	5
	<b>Capacitación</b>	.				
4	En la empresa Mega Pesca S.A. se recibe capacitaciones para optimizar las habilidades del personal.	1	2	3	4	5
5	En la empresa Mega Pesca S.A. se proporciona herramientas y medios, así como conocimientos teóricos y aplicaciones prácticas al personal, para el buen desempeño del puesto	1	2	3	4	5
	<b>Evaluación</b>	.				
6	En la empresa Mega Pesca S.A. se hace constantes y organizadas evaluaciones al personal para mejorar su desempeño	1	2	3	4	5
7	La empresa realiza una evaluación sobre las metas trazadas periódicamente y el contraste debido con los resultados obtenidos	1	2	3	4	5
	<b>Incentivos</b>					
8	La empresa Mega Pesca entrega al personal una subvención palpable ( pago justo) e impalpable ( felicitaciones públicas, agradecimientos, condecoraciones o parecidos)	1	2	3	4	5
9	La empresa Mega Pesca, garantiza en la práctica una integración del personal y buen ambiente laboral en función a los cargos y procesos de trabajo.	1	2	3	4	5
	<b>Mantenimiento</b>					

10	La empresa Mega Pesca S.A. ofrece compensaciones dado el trabajo realizado y sus resultados alcanzados a través de bonos extras o regalos por fechas especiales como fiestas patrias, cumpleaños, navidad, entre otros.					
----	---	--	--	--	--	--

### NIVEL DE SATISFACCON LABORAL

.	SATISFACCION LABORAL	1	2	3	4	5
Nº	<b>Desarrollo del trabajo</b>					
1	La empresa Mega Pesca S.A. ofrece una adecuada capacitación sobre las tareas que contiene el puesto de trabajo, generando una identidad con el mismo.	1	2	3	4	5
2	La empresa Mega Pesca S.A. ofrece condiciones de trabajo que propicia un lugar con oportunidades, donde se pueda expresar ideas, pensamientos, conocimientos.	1	2	3	4	5
3	La empresa Mega Pesca S.A. garantiza las herramientas de trabajos, espacios adecuados y uniforme ( de ser necesario)					
	<b>Remuneraciones justas</b>	1	2	3	4	5
4	La empresa Mega Pesca S.A. ofrece un salario justo acorde a su trabajo.	1	2	3	4	5
5	La empresa Mega Pesca S.A. genera espacios y evaluaciones para los asensos					
6	La empresa Mega Pesca S.A. ofrece un buen trato y consideración a los trabajadores	1	2	3	4	5
	<b>Relación trabajo – empleado</b>	.				
7	La empresa Mega Pesca S.A. proporciona espacios para generar una identificación con la empresa o marca.	1	2	3	4	5

8	La empresa Mega Pesca S.A. genera confianza para que exista una compatibilidad entre el puesto de trabajo y el trabajador.	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

Elaboración Propia

## APÉNDICE N °03: VALIDACIÓN DE LOS JUECES EXPERTOS PARA EL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### PRIMER JUEZ EXPERTO

Tacna, 15 de Noviembre del  
2021

#### **Señor (a)**

Luis Catacora

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCION LABORAL DE LA EMPRESA EXPORTADORA MEGA PESCA S.A. EN EL AÑO 2021“, para optar el título de LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables “Gestión del Talento Humano y La Satisfacción Laboral”, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los Ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradeceremos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

△

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Catacora Lira, Luis
- 1.2 Grado académico: Magister en Docencia Universitaria
- 1.3 Profesión: Economista
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento:
- 1.7 Autor del instrumento: Cotrina Velarde, María Fernanda

**II. VALIDACION**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA</b>					12	15
<b>PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: 27

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_X\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 Observaciones

---

---

---

---

---

Tacna, 15 de noviembre del 2021



---

Firma

SEGUNDO JUEZ EXPERTO

|

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Rubén Huancapaza Cora de profesión **Ingeniero Comercial**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00443454, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos** el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCION LABORAL DE LA EMPRESA EXPORTADORA MEGA PESCA S.A. EN EL AÑO 2021".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de noviembre del 2021.

(Rubén huancapaza Cora)  
Número de DNI (00443454)

---

## INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Huancapaza Cora, Rubén Jaime
- 1.2. Grado Académico. ~~Magister~~
- 1.3 Profesión: .....Ingeniero Comercial .....
- 1.4. Institución donde labora: ...Universidad Privada de Tacna.....
- 1.5. Cargo que desempeña:..... Docente Escuela Profesional de Ingeniería Comercial
- 1.6 Denominación del Instrumento: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA EXPORTADORA MEGA PESCA S.A. EN EL AÑO 2021"
- 1.7. Autor del Instrumento: Srta. María Fernanda Cotrina Velarde

### 1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.			X		
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				X	
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.				X	
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes				X	
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable			X		
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				X	
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.				X	
9.-METODOLOGIA	El instrumento responde al diseño de la investigación.			X		
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.			X		
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				<b>10</b>	<b>18</b>	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						<b>28</b>

**RESULTADO DE LA VALIDACION**

1.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_28\_\_\_\_\_

1.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_\_X\_\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

1.3 Observaciones

---

---

---

---

---

| Tacna, 17 de noviembre 2021



TERCER JUEZ EXPERTO

Tacna, 14 de ~~Noviembre~~ del  
2021

**Señor (a)**

Wilfredo Velasquez

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional molestamos su atención al elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA EXPORTADORA MEGA PESCA S.A. EN EL AÑO 2021“, para optar el título de LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables “Gestión del Talento Humano y La Satisfacción Laboral”, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los Ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradeceremos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos. |

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: VELASQUEZ YUPANQUI, Wilfredo
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración
- 1.3 Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
- 1.4 Institución donde labora: UPT.
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del instrumento: encuesta
- 1.7 Autor del instrumento: |

**II. VALIDACION**

±

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Mu y mal	Ma lo	reg istro	Bue no	Mu y bue no
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA					24	
PARCIAL					24	
SUMATORIA					24	

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_24\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_X\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 Observaciones

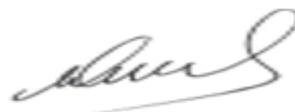
---

---

---

---

Tacna, 15 de noviembre del 2021



Firma

Mag. Wilfredo Velasquez Yupanqui

DNI. 00419188|

---